



# **Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PROCEDIMIENTO ABIERTO**

### **SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COLABORACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA MEDIANTE UN SISTEMA INTEGRAL**



Ayuntamiento  
de Las Palmas  
de Gran Canaria

Servicio de Informática  
Ref.: JBG / btl / dhm

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
"SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COLABORACIÓN CON EL  
AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA PARA LA GESTIÓN  
TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA MEDIANTE UN SISTEMA INTEGRAL"**

**CUADRO RESUMEN**

**OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación de un servicio de asistencia y colaboración con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para la gestión tributaria y recaudatoria mediante un sistema integral que será explotado por la empresa adjudicataria con su propia infraestructura tecnológica, manteniendo todas las garantías de seguridad y privacidad exigibles.

**PRESUPUESTO**

650.000 euros anuales, cifra que incluye el 5% de IGIC, que asciende a 39.952,38 euros.

**DURACIÓN DEL CONTRATO**

4 años, con prórroga optativa por parte del Ayuntamiento de 2 años adicionales.

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
“SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COLABORACIÓN CON EL  
AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA PARA LA GESTIÓN  
TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA MEDIANTE UN SISTEMA INTEGRAL”**

**Índice**

<b>1</b>	<b>Objeto del Contrato.....</b>	<b>6</b>
<b>2</b>	<b>Beneficiarios del Proyecto.....</b>	<b>8</b>
<b>3</b>	<b>Identificación y descripción del alcance.....</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Descripción y requisitos técnicos.....</b>	<b>10</b>
<b>4.1</b>	<b>Módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria .....</b>	<b>11</b>
4.1.1	Archivo de personas .....	11
4.1.2	Registro .....	11
4.1.3	Gestor de expedientes .....	11
4.1.4	Gestor documental .....	12
4.1.5	Procedimientos tributarios.....	12
4.1.6	Fiscalización .....	12
4.1.7	Procedimiento inspector y sancionador.....	12
4.1.8	Domiciliaciones.....	12
4.1.9	Valores.....	13
4.1.10	Recaudación voluntaria .....	13
4.1.11	Recaudación ejecutiva .....	13
4.1.12	Procedimiento de embargo .....	13
4.1.13	Gestión de cobro .....	13
4.1.14	Selector de información .....	14
4.1.15	Notificaciones .....	14
4.1.16	Contabilidad auxiliar .....	14
4.1.17	Administración de perfiles y seguridad.....	14
4.1.18	Seguimiento y Control .....	14
4.1.19	Servicios Web.....	14
4.1.20	Oficina Virtual .....	15
4.1.21	Carga automatizada de soportes .....	15
4.1.22	Gestión tributaria del IBI (Impuesto de Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana) .....	15
4.1.23	Gestión catastral.....	16
4.1.24	Vehículos (IVTM – Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica) .....	16
4.1.25	Gestión tributaria y censal del IAE (Impuesto de actividades económicas).....	16
4.1.26	IIVTNU (Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana) .....	16
4.1.27	ICIO (Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras) .....	17
4.1.28	Tasas y Precios Públicos .....	17
4.1.29	Multas de Tráfico y otros procedimientos sancionadores .....	17
<b>4.2</b>	<b>Funcionalidades generales de los procesos.....</b>	<b>17</b>
<b>4.3</b>	<b>Funcionalidades documentales y de seguridad .....</b>	<b>20</b>
4.3.1	Gestión de documentos.....	20
4.3.2	Seguridad e integridad global.....	21
<b>4.4</b>	<b>Gestión de las búsquedas de la información.....</b>	<b>23</b>

<b>4.5</b>	<b>Integración e Interconexión con otras Aplicaciones.....</b>	<b>24</b>
4.5.1	Integración con el Registro de Entrada / Salida .....	24
4.5.2	Integración con el Sistema Contable .....	24
4.5.3	Integración con el Sistema de Información Geográfica del Ayuntamiento.....	24
4.5.4	Integración con las plataformas de mensajería electrónica y de SMS .....	24
4.5.5	Integración con otros Sistemas de Información del Ayuntamiento .....	24
4.5.6	Intercambio de información Dirección General del Catastro y otros organismos .....	25
<b>4.6</b>	<b>Migración de datos.....</b>	<b>25</b>
<b>4.7</b>	<b>Cuadro de Mando.....</b>	<b>26</b>
<b>4.8</b>	<b>Condiciones Tecnológicas.....</b>	<b>26</b>
4.8.1	Requisitos Técnicos de la Plataforma .....	26
4.8.1.1	Arquitectura .....	26
4.8.1.2	Estándares .....	27
4.8.1.3	Seguridad .....	28
4.8.1.4	Firma electrónica .....	29
4.8.1.5	Gestión de procesos .....	30
4.8.1.6	Concurrencia y escalabilidad .....	30
4.8.1.7	Soporte de la Información .....	31
4.8.1.8	Interoperabilidad.....	31
4.8.1.9	Generales .....	32
4.8.2	Entorno Tecnológico Actual.....	32
4.8.2.1	Plataforma cliente.....	32
4.8.2.2	Plataforma del servidor .....	32
4.8.2.3	Gestor de Base de Datos .....	33
4.8.2.4	Directorio Corporativo .....	33
4.8.2.5	Gestor Documental .....	33
4.8.2.6	Servidor Web.....	33
4.8.2.7	Digitalización de documentos .....	33
4.8.2.8	Registro de Entrada / Salida Presencial .....	33
4.8.2.9	Registro de Entrada / Salida Telemático.....	33
4.8.2.10	Plataforma de validación y firma electrónica. Portafirmas. Servicio de fechado digital .....	34
4.8.2.11	Sistema de fechado digital.....	34
4.8.2.12	Plataforma de Pago Telemático Seguro.....	34
4.8.2.13	Sistema de Notificaciones Telemáticas Seguras.....	34
4.8.2.14	Motor de Procesos.....	34
4.8.2.15	Diseño, modelado de procesos .....	34
4.8.2.16	Terceros .....	34
4.8.2.17	Contabilidad .....	35
4.8.2.18	Sistema actual de gestión de los expedientes tributarios.....	35
<b>5</b>	<b>Servicios de Soporte, Hospedaje y Administración del CPD Remoto .....</b>	<b>35</b>
5.1	Soporte a la Gestión del Sistema .....	35
5.2	Soporte a la Explotación y Administración del Sistema.....	36
5.3	Servicios de hospedaje del Sistema de Información .....	37
5.3.1	Requisitos de sistemas y comunicaciones .....	37
5.3.2	Servicios Incluidos .....	38
5.3.2.1	Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red .....	38
5.3.2.2	Servicios de Administración .....	39
5.3.2.3	Monitorización Automática .....	40

<b>6</b>	<b>Documentación .....</b>	<b>40</b>
6.1	Consideraciones generales.....	40
6.2	Documentación a entregar durante la ejecución del proyecto .....	40
<b>7</b>	<b>Plan de formación .....</b>	<b>41</b>
<b>8</b>	<b>Organización .....</b>	<b>43</b>
8.1	Dirección del Proyecto .....	43
8.2	Comisión de Implantación y Seguimiento.....	43
8.3	Equipo humano asignado al Proyecto.....	43
8.4	Planificación del Proyecto.....	44
<b>9</b>	<b>Condiciones Generales .....</b>	<b>45</b>
9.1	Transferencia Tecnológica.....	45
9.2	Confidencialidad y Protección de Datos .....	45
9.3	Requisitos de seguridad.....	46
9.4	Traspaso de datos y conocimiento .....	47
9.5	Seguridad de la información .....	47
<b>10</b>	<b>Medios Técnicos.....</b>	<b>47</b>
<b>11</b>	<b>Disponibilidad del Servicio.....</b>	<b>48</b>
<b>12</b>	<b>Penalizaciones.....</b>	<b>49</b>
<b>13</b>	<b>Contenido de las ofertas.....</b>	<b>49</b>
<b>14</b>	<b>Plazos de desarrollo.....</b>	<b>51</b>
<b>15</b>	<b>Presupuesto de licitación .....</b>	<b>52</b>
<b>16</b>	<b>Revisión de precios.....</b>	<b>53</b>
<b>17</b>	<b>Criterios de valoración.....</b>	<b>54</b>
17.1	Árbol de Valoración .....	54
17.2	Descripción de los criterios .....	57
17.2.1	Criterios evaluables automáticamente: Valoración Económica .....	57
17.2.1.1	Precio anual del servicio .....	57
17.2.1.2	Valor Actual Neto pagos totales anuales con ejercicio de opción de compra en el cuarto año .....	58
17.2.1.3	Valor Actual Neto pagos totales anuales con ejercicio de opción de compra en el quinto año .....	58
17.2.2	Criterios dependientes de juicio de valor: Valoración Técnica.....	59
17.2.2.1	Características Técnicas de la Solución.....	59
17.2.2.2	Plan de Formación.....	61
17.2.2.3	Perfil profesional del personal asignado al Proyecto.....	61
17.2.2.4	Servicio de Mantenimiento y Garantía.....	61
17.2.2.5	Metodología y Plan de Proyecto.....	61
<b>17.3</b>	<b>Índice final de adjudicación .....</b>	<b>62</b>

## 1 Objeto del Contrato

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto fijar las especificaciones técnicas mínimas que han de regir el procedimiento abierto para la adjudicación del ***“Servicio de asistencia técnica y colaboración con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para la gestión tributaria y recaudatoria mediante un sistema integral”***.

Este proyecto nace para dar respuesta a la necesidad del Ayuntamiento de lograr una gestión municipal tributaria y recaudatoria más eficaz, transparente, integrada y orientada hacia el contribuyente. En este orden de cosas, el nuevo sistema integral deberá responder a los criterios de gestión propios del marco de la administración electrónica, que se recogen en la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, y en la Ordenanza municipal sobre esta materia. El signo distintivo del nuevo sistema consiste en que deberá permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente facilitando, desde cualquier punto de atención, la resolución de toda gestión de carácter tributario y recaudatorio que plantee un ciudadano, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas, que tantas molestias provoca en la ciudadanía.

Asimismo, el sistema integral, además de contar con la vertiente interna necesaria para garantizar una adecuada gestión tributaria y recaudatoria, deberá disponer de canales específicos que posibiliten la comunicación e interacción con la ciudadanía a través de la Ventanilla Virtual que al efecto viene desarrollando el Ayuntamiento. El sistema se implantará transversalmente, de modo que permita una gestión descentralizada y modular por parte de los distintos departamentos u organismos municipales involucrados en la gestión tributaria y recaudatoria, y deberá quedar integrado con los múltiples componentes que configuran el sistema municipal de información.

De manera esquemática el objeto del contrato comprende:

- El servicio de gestión externalizada del sistema integral durante el período de vigencia del contrato.
- La puesta a disposición del Ayuntamiento de una aplicación informática orientada a cubrir las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales.
- Los servicios de asistencia técnica para la migración de datos desde el sistema de información actualmente utilizado por el Ayuntamiento hacia el nuevo sistema.
- Los servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema.
- El mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación a partir del momento de la implantación de la aplicación.
- La formación de los distintos tipos de usuarios y administradores del sistema.
- Los servicios tecnológicos integrales de centro de proceso de datos

Adicionalmente, en calidad de fines generales, con este proyecto se pretende:

- Garantizar la transparencia de los procesos de gestión tributaria y recaudatoria.
- Mejorar los servicios de gestión y atención a la ciudadanía en materia tributaria y recaudatoria.
- Racionalizar y normalizar la tramitación actual reduciendo, simplificando y eliminando trámites, a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos medición de las actividades y de los resultados y de mejora continua de los procesos.
- Evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.
- Implantar un sistema de tramitación de expedientes tributarios y recaudatorios que los gestione en todas sus fases, y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos y el estado y situación de los expedientes.
- Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios y recaudatorios de manera que los departamentos u organismos municipales a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.
- Disponer de un servidor documental con los diseños normalizados de la documentación necesaria para la tramitación de los expedientes tributarios y recaudatorios.



- Implantar la firma electrónica reconocida para dar validez a trámites y documentos.
- Asegurar la integración con los sistemas internos de la Corporación tales como: Registro de Entrada/Salida presencial y electrónico, Contabilidad, Terceros, Plataforma de Correo Electrónico y SMS, Ventanilla Virtual, Sistema de Información Geográfica, Gestor Documental, etc.

En el presente documento se utilizará la nomenclatura "Ayuntamiento" para referirse al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria y a sus sociedades municipales y organismos autónomos, así como la de "Servicio TIC" para referirse al Servicio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

## **2 Beneficiarios del Proyecto**

Los beneficiarios directos y principales del proyecto son los ciudadanos y ciudadanas y entidades jurídicas con presencia en el municipio que deban relacionarse e interactuar con el Ayuntamiento en el ámbito de procedimientos de naturaleza tributaria y recaudatoria. Asimismo, deberán resultar beneficiarios del proyecto los empleados del Ayuntamiento, o de las organizaciones de titularidad municipal, que realizan labores vinculadas a la gestión municipal tributaria y recaudatoria.

## **3 Identificación y descripción del alcance**

Se pretende la prestación de un servicio de asistencia y colaboración con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para la gestión tributaria y recaudatoria mediante un sistema integral que pueda agrupar e integrar todos los procesos y procedimientos de gestión tributaria y recaudatoria bajo el marco de la administración electrónica. El sistema, además de contar con una vertiente interna que sustenta la gestión de los asuntos tributarios municipales, dispondrá de canales específicos que posibiliten la comunicación e interacción con la ciudadanía a través de la Ventanilla Virtual que al efecto viene desarrollando el Ayuntamiento.



El sistema se implantará transversalmente, de modo que permita una gestión descentralizada y modular por parte de los distintos departamentos u organismos municipales involucrados en la gestión tributaria y recaudatoria, y deberá quedar integrado con los múltiples componentes que configuran el sistema municipal de información.

El desarrollo del proyecto conlleva llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Los servicios de consultoría, análisis, diseño, desarrollo e implantación de un sistema integral de gestión tributaria y recaudatoria.
- La implementación e integración del sistema con las plataformas tecnológicas corporativas y con la Ventanilla Virtual del Ayuntamiento.
- La migración de datos desde las aplicaciones actualmente en uso en el Ayuntamiento y en la empresa municipal de recaudación ejecutiva al nuevo sistema.
- La creación de un front-office común que integre los diferentes procesos de gestión implicados en este proyecto.
- La creación de un sistema para la gestión y seguimiento de los expedientes tributarios y recaudatorios.
- La integración del sistema integral con las plataformas de mensajería electrónica y de SMS disponibles actualmente en el Ayuntamiento para poder utilizar estos canales durante la tramitación de expedientes, incluida la posibilidad de la notificación segura a través de dichos canales cuando las plataformas respectivas estén habilitadas para ello.
- La formación del personal en la gestión, uso y administración del nuevo sistema.
- La prestación de los servicios de soporte y mantenimiento del nuevo sistema implantado.
- La propuesta de la estructura organizativa y los recursos técnicos y humanos que se consideren necesarios que permitan configurar un sistema ágil y eficiente.

El sistema ofrecido deberá contener todos los componentes, aplicaciones y licencias que aseguren la plena funcionalidad del mismo en el contexto del actual sistema de información municipal, sin que ello suponga, en ningún momento, la adquisición por parte del Ayuntamiento de licencias, componentes o aplicaciones adicionales.

Respecto a todos los desarrollos y aplicaciones que conformen el sistema no deberá existir límite en el número de licencias de uso de los mismos.

La empresa adjudicataria realizará el conjunto de trabajos necesarios encaminados a conseguir los objetivos fijados en este documento, adecuando la solución proporcionada a la infraestructura hardware y software existente en este Ayuntamiento.

#### **4 Descripción y requisitos técnicos**

Se detalla a continuación las especificaciones mínimas que deberá tener el sistema integral. Estas especificaciones se consideran **umbrales mínimos**, debiendo el licitante incluir cualquier otro elemento o funcionalidad no descrito específicamente y que sea necesario para el correcto funcionamiento del conjunto o que mejore sustantivamente su rendimiento.

El sistema integral propuesto presentará una interfaz gráfica de fácil manejo y será accesible vía navegador web.

Constituye un **requisito ineludible** que las plataformas del Sistema Integral que presenten las empresas licitadoras estén, sin menoscabo de aspectos claramente menores, plenamente desarrolladas e integradas, y hayan demostrado su madurez y eficacia de funcionamiento en instalaciones realizadas en entidades locales para poblaciones de más de 100.000 habitantes y a lo largo de al menos dos años naturales. Por tanto, los módulos que más abajo se indican, y cuyas funcionalidades genéricas se relacionan a continuación, deberán ser totalmente operativos y encontrarse en uso por parte de administraciones públicas locales, debiendo responder a procedimientos completos y documentalmente soportados de asistencia, información y tramitación de procesos de gestión tributaria y recaudatoria.

## **4.1 Módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria**

La relación de módulos operativos y el contenido funcional básico de los mismos que deben cumplimentar las ofertas presentadas es el siguiente.

### **4.1.1 Archivo de personas**

- 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.

### **4.1.2 Registro**

- Integración del gestor de expedientes tributarios con el Registro Municipal de Entrada y Salida presencial (Accede de Sage Aytos) y con el Registro Municipal de Entrada y Salida electrónico (plataforma Experta de Munitecnia – Sial Admóndigital).
- Asociación de documentos en formato digital.
- Firma electrónica de los documentos asociados.

### **4.1.3 Gestor de expedientes**

- Tramitación de todo tipo de expedientes tributarios, integrada con la base de datos Oracle 10g.
- Bandejas de tareas por usuarios o departamentos.
- Integración con firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.

#### **4.1.4 Gestor documental**

- 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 el gestor documental municipal Alfresco.

#### **4.1.5 Procedimientos tributarios.**

- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.

#### **4.1.6 Fiscalización**

- Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.

#### **4.1.7 Procedimiento inspector y sancionador**

- 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.

#### **4.1.8 Domiciliaciones**

- 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.

#### **4.1.9 Valores**

- 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.

#### **4.1.10 Recaudación voluntaria**

- Gestión de la de puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.

#### **4.1.11 Recaudación ejecutiva**

- 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.

#### **4.1.12 Procedimiento de embargo**

- 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.

#### **4.1.13 Gestión de cobro**

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.

#### **4.1.14 Selector de información**

- Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.

#### **4.1.15 Notificaciones**

- 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.

#### **4.1.16 Contabilidad auxiliar**

- Conciliación bancaria.
- Cuadre contable de las operaciones tributarias
- Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.
- Integración con el aplicativo contable del Ayuntamiento (SicalWin de Sage Aytos).

#### **4.1.17 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.

#### **4.1.18 Seguimiento y Control**

- Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas, Domiciliaciones.

#### **4.1.19 Servicios Web**

- Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.

#### **4.1.20 Oficina Virtual**

- Integración con la plataforma de Ventanilla Virtual del Ayuntamiento (plataforma Experta de Munitecnia – Sial Admóndigital)
- Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones:
  - 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.
- Actualización de los contenidos informativos y documentales de los trámites online de la Ventanilla Virtual.

#### **4.1.21 Carga automatizada de soportes**

- Cuadernos bancarios y ficheros SICER.

#### **4.1.22 Gestión tributaria del IBI (Impuesto de Bienes Inmuebles de Naturaleza Urbana)**

- 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.

#### **4.1.23 Gestión catastral**

- Tramitación de alteraciones jurídicas –cambio de estructura de la propiedad-
- Integración mediante SW con la base de datos de la Dirección General del Catastro 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 el GIS municipal (Geomedia Profesional, Servidor Geomedia Webmap)

#### **4.1.24 Vehículos (IVTM – Impuesto sobre vehículos de tracción mecánica)**

- Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet
- Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la Dirección General de Tráfico
- 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.

#### **4.1.25 Gestión tributaria y censal del IAE (Impuesto de actividades económicas)**

- 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.

#### **4.1.26 IIVTNU (Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana)**

- 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.

#### **4.1.27 ICIO (Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras)**

- Generación de liquidaciones provisionales
- Registro de finales de obra y presupuesto
- Generación de Liquidaciones definitivas.
- Integración con urbanismo mediante SW.
- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.

#### **4.1.28 Tasas y Precios Públicos**

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.

#### **4.1.29 Multas de Tráfico y otros procedimientos sancionadores**

- Procedimiento Sancionador de Multas de Tráfico.
- Integración con los aplicativos para la realización de las denuncias en situación de movilidad por parte de los agentes y vehículos especializados de Policía Local.
- Procedimientos sancionadores diversos y no relacionados con tráfico.

### **4.2 Funcionalidades generales de los procesos**

La tramitación de los expedientes tributarios y recaudatorios deberán cubrir con carácter general las siguientes funcionalidades globales:

- Disponibilidad 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 disponibles para este tipo de tareas.

- Encaminamiento automático de tareas a las personas asignadas para realizarlas, permitiendo en todo momento efectuar cambios para acomodarse a imprevistos y reorganizaciones.
- Organización de las tareas pendientes de cada persona, mediante una bandeja de tareas.
- Integración automatizada con las plataformas de mensajería electrónica y SMS disponibles en el Ayuntamiento.
- Visualización u ocultación de los datos del expediente de forma automática en función del tipo de proceso así como del rol del usuario.
- Anexar documentación electrónica en cualquier actividad del procedimiento y consultar o modificar (si cuenta con la debida autorización) la información anexada en actividades anteriores.
- Generación automática de documentos.
- Control de plazos y avisos automáticos de agotamiento de los mismos mediante indicadores e informes.
- Visualización de las tareas asignadas a cada usuario gestor.
- Asignación, des-asignación, escalado, etc. de tareas, en función de la estructura jerárquica y funcional.
- Visualización gráfica del modelo del procedimiento, con señalización de las tareas activas, del camino seguido y de los pasos posteriores.
- Localización de expedientes a través de diversos métodos de búsqueda.
- Acceso rápido al estado de un expediente.
- Monitorización en tiempo real, para la detección de cuellos de botella, etc., bajo la forma de indicadores gráficos.
- Modificación sobre la marcha, por las personas debidamente autorizadas, del modelo de un determinado expediente para acomodarlo a circunstancias imprevistas o corrección de errores. Se deberán generar trazas de auditoría sobre los procesos alterados.
- Recogida automatizada de datos sobre los procedimientos, para análisis y decisión de acciones de simplificación y mejora.

- Cuadro de mandos para el seguimiento y control directivo de la situación general de los procedimientos tributarios y de recaudación, con indicadores de medición de la productividad laboral, de las cargas por puesto de trabajo y de la eficacia recaudatoria.

El Sistema a través de su integración con la plataforma de Ventanilla Virtual de trámites online desarrollada por el Ayuntamiento deberá permitir que los contribuyentes puedan llevar a cabo las siguientes funciones relacionadas con los procesos:

- Iniciar un trámite tributario por medios telemáticos, pudiendo utilizar el e-DNI u otro certificado electrónico como medio de identificación.
- Anexar documentación electrónica en cualquier paso del procedimiento en los que sea necesario.
- Visualizar en todo momento el modelo del procedimiento iniciado, viendo las tareas activas y el camino seguido y el pendiente.
- Consulta de los expedientes electrónicos por los usuarios interesados con las siguientes particularidades:
  - Los expedientes aparecerán debidamente identificados mediante numeración, descripción, asunto del que trata, fecha de inicio del expediente, etc.
  - Trazabilidad del historial de tramitación del expediente, con indicación de la fase actual en la que se encuentra, así como las fases por las que ha ido pasando con indicación de las fechas.
  - Mantenimiento on-line de los expedientes por el tiempo que sea obligatorio en virtud de normativa aplicable o, en su defecto, a criterio de la entidad.
  - Los expedientes expondrán los documentos que contienen, con distinción entre documentos públicos y privados, estando accesibles estos últimos para los usuarios identificados como interesados.
- Recibir automáticamente en su correo electrónico información de su interés sobre los procedimientos en curso.
- Recibir Notificaciones electrónicas cuando así lo haya autorizado el destinatario.

### **4.3 Funcionalidades documentales y de seguridad**

#### **4.3.1 Gestión de documentos**

El sistema realizará la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en un repositorio único de información.

El Sistema debe proporcionar mecanismos que permitan la validación de los documentos originales, tanto los aportados de forma presencial (documentos impresos o físicos) como los aportados por la vía electrónica.

Las principales funcionalidades en este terreno serán:

- Admisión de documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos. La misma podrá ser individual o por lotes.
- Admisión de documentos externos en formato electrónico tanto de forma individual como por lotes.
- Definición de plantillas de modelos de documentos.
- Los documentos se generarán automáticamente basándose en plantillas predefinidas. El sistema deberá poder generar documentos en formato pdf; se valorará la generación en otros formatos tales como, Microsoft Office y OpenOffice.
- Se deberá proporcionar un sistema amigable para el mantenimiento de las plantillas de documentos, de modo que éste pueda ser mantenido por aquellos usuarios que no tengan un perfil técnico.
- Se deberá suministrar la herramienta necesaria para la reedición por parte de los usuarios finales de los documentos generados automáticamente.
- Diseño de fichas y formularios que irán asociados a los documentos.
- Definición, de manera sencilla y amigable, de los informes de explotación de datos.
- Impresión de la información de los expedientes en base a informes predefinidos; exportación de la misma a formato pdf y Excel.
- Control y gestión de las diferentes versiones de los documentos.

- Indexación por contenidos y OCR que permita la búsqueda de documentos por texto libre.
- Carácter integral, de manera que el sistema gestor de documentos deberá permitir la integración con cualquier otra aplicación existente en el Ayuntamiento y que sea generadora de documentos.
- Los documentos deberán almacenarse en el gestor documental integrado en la plataforma tecnológica básica del Ayuntamiento.
- Cumplimiento del Art. 7 de la Orden EHA-962-2007, en cuanto a Digitalización Certificada y, concretamente, cumplimiento técnico-funcional de la Resolución de 24 de octubre de 2007 del Ministerio de Economía y Hacienda, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de la digitalización certificada de facturas, documentos sustitutivos y de cualesquier otro documento que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que pueda estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

#### **4.3.2 Seguridad e integridad global**

- Sistema de gestión de permisos y privilegios que controle el acceso a los procedimientos y documentos, así como las acciones que sobre los mismos puedan llevar a cabo los distintos usuarios.
- Trazabilidad de los procedimientos y documentos tanto a nivel de gestión como de accesos.
- La plataforma deberá estar preparada para que la identificación se pueda realizar por los siguientes medios: usuario/contraseña, e-DNI y otros certificados electrónicos.
- La validación de usuarios se realizará contra la plataforma LDAP o la Microsoft Active Directory implantadas en el Ayuntamiento.
- Dependiendo del rol del usuario, éste podrá visualizar cierta información del expediente así como realizar las operaciones a las que tenga permiso.
- El Sistema deberá permitir la clasificación de los usuarios por cargos y roles.
- El interfaz será adaptable en función del nivel de uso y privilegios del cargo o rol.
- Aplicación de firma electrónica para la aprobación de documentos y generación de índices electrónicos.

- Obtención de copias en papel de documentos en formato electrónico y firmados electrónicamente. Estas copias deberán incluir la impresión de un código generado de manera automática que permita la comprobación tanto de la integridad del documento como de los firmantes del mismo.
- 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 de la 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.
- 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 Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes 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 tributarias y recaudatorias, 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 **valorará** la existencia de herramientas de auditoría que permitan facilitar el diagnóstico y tratamiento de incidencias.
- La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema 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.

#### ***4.4 Gestión de las búsquedas de la información***

El Sistema deberá estar preparado para la localización de una manera ágil y sencilla de la diferente información asociada a los expedientes tributarios y similares. Deberá incluir los siguientes tipos de búsquedas:

- **Directas:** permitirá encontrar la información deseada de manera sencilla, rápida y directa, sin establecer condiciones complejas, permitiendo así una localización rápida sobre los campos de clasificación más representativos.
- **Estructuradas:** se podrán realizar búsquedas avanzadas de la información. El sistema permitirá la definición de filtros compuestos a partir del cruce de distintos campos.
- **No estructuradas:** se podrá realizar búsquedas por cualquiera de los campos al igual que dentro de las propiedades o del contenido de los documentos adjuntos.
- **Personalizadas:** el Sistema permitirá la creación de formularios de búsqueda a medida, de tal manera que puedan ser llamados desde la aplicación del usuario.

## **4.5 Integración e Interconexión con otras Aplicaciones**

### **4.5.1 Integración con el Registro de Entrada / Salida**

El Sistema deberá integrarse con el Registro de Entrada / Salida Presencial (Accede de Sage Aytos) y con el Registro Telemático (plataforma Experta de Munitecnia – Sial Admóndigital) que forman parte de la Plataforma Tecnológica Municipal.

### **4.5.2 Integración con el Sistema Contable**

El Sistema deberá integrarse con el Sistema Contable (SicalWin de Sage Aytos) que forma parte de la Plataforma Tecnológica Municipal.

### **4.5.3 Integración con el Sistema de Información Geográfica del Ayuntamiento**

El Sistema deberá permitir su integración con el Sistema de Información Geográfica existente en el Ayuntamiento (Geomedia Profesional, Servidor Geomedia Webmap).

### **4.5.4 Integración con las plataformas de mensajería electrónica y de SMS**

El Sistema deberá integrarse con las plataformas de mensajería electrónica y de SMS disponibles actualmente en el Ayuntamiento para poder utilizar estos canales durante la tramitación de expedientes, incluida la posibilidad de la notificación segura a través de dichos canales cuando las plataformas respectivas estén habilitadas para ello.

### **4.5.5 Integración con otros Sistemas de Información del Ayuntamiento**

El Sistema deberá integrarse con otros componentes básicos del sistema de información municipal y que están afectados por este proyecto, particularmente, aquellos que forman parte de la plataforma básica de la administración electrónica (@firma, pasarela de pago Red.es,



gestor documental Alfresco, etc.), o constituyen bases de datos de uso general (Terceros, callejero, etc.).

#### **4.5.6 Intercambio de información Dirección General del Catastro y otros organismos**

El Sistema estará preparado para el intercambio de información con otros organismos. Para ello dispondrá de herramientas basadas en estándares que permitan su interconexión.

#### **4.6 Migración de datos**

El licitante deberá realizar la migración de la información contenida en las bases de datos del sistema que gestiona actualmente los expedientes tributarios y de recaudación tanto los residenciados en los servidores del Ayuntamiento como en los de su empresa de recaudación ejecutiva.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos específicos para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales, desarrolladas en su práctica totalidad en RMCobol, 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 este sentido, las ofertas prestarán particular atención a la problemática de la disparidad de los domicilios fiscales en unas mismas personas físicas o jurídicas, debiéndose especificar fórmulas o protocolos de actuación que posibiliten una gestión sistemática y correctiva de este tipo de divergencias en los datos.

En el plan de trabajo que deben aportar las ofertas, se tendrá que detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

## **4.7 Cuadro de Mando**

Se deberá desarrollar el cuadro de mando para la explotación gráfica y estadística de la información generada por la gestión tributaria y recaudatoria que se realiza a través del sistema. El Cuadro de Mando estará orientado al seguimiento y control directivo de la situación general de los procedimientos de tributarios y recaudatorios, con indicadores de medición de la productividad laboral, de las cargas por puesto de trabajo y de la eficacia de los resultados recaudatorios alcanzados.

## **4.8 Condiciones Tecnológicas**

### **4.8.1 Requisitos Técnicos de la Plataforma**

#### **4.8.1.1 Arquitectura**

Las propuestas para los desarrollos de las aplicaciones englobadas en este proyecto deberán construirse sobre arquitecturas abiertas, que estarán especialmente enfocadas a la integración de los servicios que se implanten con los de otras arquitecturas y aplicaciones.

Los objetivos principales que deberán cumplir las arquitecturas son los siguientes:

- **Modular.** La arquitectura deberá ser modular, permitiendo que los nuevos servicios que se implanten puedan ser tratados como unidades independientes, fácilmente integrables en el conjunto del sistema.
- **Escalabilidad.** La plataforma suministrada será altamente escalable, garantizando de este modo el crecimiento de la solución en función del desarrollo de futuros servicios y contenidos, y del incremento de usuarios.
- **Portabilidad.** Los desarrollos realizados tendrán en cuenta las tendencias actuales de última generación en materia de programación y portabilidad a otros entornos (multiplataforma).
- **Usabilidad y accesibilidad.** Se adoptarán los mecanismos necesarios para cumplir los requisitos en materia de accesibilidad establecidos por el W3C a través de la WAI (Iniciativa

para una Web Accesible, del Consorcio World Wide Web). En cualquier caso, se exigirá la accesibilidad que normativamente hayan establecido las administraciones públicas, tanto nacionales como europeas.

- Navegabilidad. Se evitará en lo posible el uso de aplicaciones que usen código no estandarizado y que obliguen a la obtención de un Plug-In para la visualización del resultado. El sistema desarrollado estará disponible para los navegadores más extendidos entre la comunidad de Internet, como mínimo Internet Explorer y Mozilla Firefox.
- Alta disponibilidad. Se configurará un sistema de alta disponibilidad que minimice los puntos de fallo, de manera que si cualquiera de las partes críticas de la aplicación sufre un fallo en su nivel de servicio, este no afecte al conjunto de la aplicación.
- Rendimiento. La respuesta a los usuarios será tan rápida como sea técnicamente posible conseguir con los condicionamientos impuestos. Esta característica deberá mantenerse a medida que el sitio y el número de usuarios aumenten.
- Sistemas de monitorización y alerta. La plataforma seleccionada incorporará las herramientas necesarias para la gestión de los sistemas, su monitorización, visualización y tratamiento de alertas, etc.
- WebServices. La plataforma deberá soportar Web Services para el intercambio de información con aplicaciones externas, desarrolladas en cualquier lenguaje de programación y desde cualquier plataforma.
- Todo el sistema debe construirse en torno a un sistema de gestión documental que permita el ingreso, custodia, obtención, almacenamiento de firmas, validación, expedición de copias autenticadas y otros servicios relacionados con los trámites telemáticos.

#### **4.8.1.2 Estándares**

La tecnología aplicable se basará fuertemente en la aplicación de estándares del mercado. El uso intensivo de estándares de la industria garantizará la interoperabilidad del sistema desarrollado con cualquier otro sistema de las administraciones públicas también basado en estándares, así como permitirá una evolución futura libre de servidumbres a tecnologías propietarias.

#### 4.8.1.3 Seguridad

El sistema incorporará las medidas de securización necesarias para que todos los procedimientos incorporados, así como la documentación generada tengan la misma validez jurídica que los actuales medios de intercambio físico de documentos en formato papel.

Para la identificación de estas medidas de securización, se contemplará lo especificado en la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que reconoce el derecho de los ciudadanos a acceder electrónicamente a las Administraciones Públicas y regula los aspectos básicos de la utilización de las tecnologías de la información en la actividad administrativa, en las relaciones entre las Administraciones Públicas, así como en las relaciones de los ciudadanos con las mismas.

Como requisitos particulares de seguridad el sistema deberá cumplir:

- En cumplimiento de la Ley de Protección de Datos, LOPD, el sistema debe permitir implementar las políticas de seguridad de acceso a la información, mediante la definición de roles y permisos, así como la trazabilidad de las operaciones de los usuarios, mediante registros de actividad que puedan ser consultados en cualquier momento desde el propio producto o bien pudiendo exportar dicha información.
- La solución ofertada deberá indicar los requerimientos de seguridad para cada uno de los módulos, tanto técnicos como materiales.
- El acceso desde Internet deberá estar securizado mediante protocolos SSL/TLS.
- El sistema debe permitir la trazabilidad de las operaciones realizadas en todo momento, identificando qué usuario o ciudadano ha realizado una u otra acción de forma inequívoca. Asimismo, se deberá mantener un histórico: todas las modificaciones que se realicen en un dato del Sistema deberán conservar las versiones anteriores de ese mismo dato con las pertinentes fechas de modificación y usuarios involucrados.

#### 4.8.1.4 Firma electrónica

- Para garantizar la autenticidad e integridad de los documentos asociados a los procedimientos se utilizará el mecanismo de firma electrónica reconocida. Los documentos que el administrado proporcione serán firmados automáticamente en el momento de su subida al sistema dejando a elección del usuario el certificado a utilizar para ello.
- Deberá permitir la utilización de los certificado digitales más usuales tales como los de la FNMT-RCM, CAMEFIRMA, DNI electrónico, CATCERT, ACCV, IZENPE, Firmaprofesional, etc., tanto en soporte software como en tarjeta inteligente.
- En general, deberá ser capaz de validar el certificado seleccionado en toda su extensión, incluyendo el estado de revocación y custodiar dicha evidencia. Debe permitirse especificar los criterios de aceptación de certificados según entidad de certificación o tipo.
- Se utilizará la plataforma de firma electrónica disponible en el Ayuntamiento, @Firma, la cual permite a las Aplicaciones de Administración Electrónica acceder a servicios de validación de los certificados digitales más usuales tales como, certificado de la FNMT-RCM, CAMEFIRMA, DNI electrónico, etc.
- Se deberá implementar el servicio de sello de tiempo en aquellos procedimientos que lo requieran. El sistema debe poder custodiar y consultar sellos de tiempo (RFC 3161), así como la respuesta OCSP (RFC 2560) y otras evidencias electrónicas que garanticen la validez y momento de generación de las firmas electrónicas generadas por el sistema.
- El sistema deberá disponer de un módulo específico de servidor para llevar a cabo las validaciones de certificados de forma centralizada, no requiriendo acceso a Internet por parte de los distintos equipos cliente que hagan uso del sistema.
- Deberá permitir el ingreso de documentos electrónicos externos, junto con sus firmas electrónicas. Debe ser capaz de validar la firma electrónica externa y determinar la integridad y autenticidad del documento externo.

#### 4.8.1.5 Gestión de procesos

- El sistema de gestión de expedientes debe permitir el diseño de procedimientos mediante una herramienta gráfica que soporte el estándar BPMN.
- El sistema deberá permitir añadir la información necesaria para que tales procedimientos puedan ser ejecutados sin necesidad de codificar. En este sentido el diseño, monitorización y seguimiento de los procesos debe poderse llevar a cabo por parte de un usuario no informático.
- La ejecución de procesos debe estar garantizada con independencia de las actividades de los usuarios, y en este sentido se **valorará** que dicha ejecución se lleve a cabo por procesos de servidor.
- Se **valorará** la existencia de un motor de reglas de negocio que permita activar diversas condiciones predefinidas, tales como control de plazos, consignación de documentos o datos, respuesta a la aprobación o rechazo de documentos, etc.
- El motor de procesos permitirá integrarse con otros módulos o aplicativos de terceros para la comunicación de datos a través de servicios web XML.
- El sistema debe permitir la exportación/importación sencilla y completa de todos los elementos que definen un proceso.

#### 4.8.1.6 Concurrencia y escalabilidad

- El sistema no debe estar limitado en número de usuarios, documentos, tipologías, objetos, etc.
- Deberá garantizar un rendimiento adecuado para un total de 1000 puestos de trabajo, con aproximadamente 250 usuarios concurrentes.
- Deberá permitir agregar nuevos repositorios de información en cualquier momento, tanto estructurada como no estructurada, según se demande, así como reubicar la información existente entre repositorios.
- Deberá incluir funciones de digitalización individual, multi-página y por lotes. En particular el sistema debe facilitar la digitalización masiva de documentación.

- La indexación de contenidos, así como el tratamiento OCR de los gráficos, deberá realizarse de forma transparente en servidor, sin mediación del usuario ni interferencia en la gestión diaria.
- La solución ofertada deberá indicar los requerimientos técnicos y materiales mínimos y recomendados para cada uno de los módulos.

#### **4.8.1.7 Soporte de la Información**

- Debe permitir almacenar los documentos encriptados.
- No impondrá ninguna limitación al formato de los documentos, pudiendo almacenar y visualizar cualquier formato existente si fuera necesario, tanto ofimático (PDF, DOC, ODF, XLS, PPT, etc.), ráster (PNG, TIF, GIF, JPG, etc.), xml (Facturae, UBL), como de diseño 2D/3D, CAD/CAM, vídeo, etc.
- Deberá permitir la creación y conversión entre formatos, en especial a PDF.
- Asimismo, deberá velar por la autenticidad e integridad de los documentos y metadatos principales mediante mecanismos de firma electrónica.

#### **4.8.1.8 Interoperabilidad**

- Las interfaces web deben regirse por los estándares como XHTML con los requisitos de accesibilidad establecidos por el W3C. Siendo plenamente compatibles con los navegadores Internet Explorer 6.0 o superior y Firefox 2.0 o superior.
- El sistema propuesto debe ser capaz de integrarse con otras aplicaciones y bases de datos.
- Debe permitir exportar datos o consultas a productos de ofimática, como Microsoft Office y OpenOffice.
- Debe permitir el envío de documentos por correo electrónico, de forma sencilla, ya sea individual o por lotes, incluyendo las firmas electrónicas si constan.
- Todas las operaciones básicas del ciclo de vida de un documento o expediente deben estar disponibles a través de APIs.
- Estas APIs deben disponer de una interfaz de comunicación para aplicaciones Java y PHP.
- El acceso a las bases de datos relacionales debe hacerse según estándares SQL, para permitir la migración de datos a otros gestores diferentes a los indicados inicialmente.

#### 4.8.1.9 Generales

- El Sistema deberá ser intuitivo, de fácil manejo y personalizable.
- Las ofertas que se presenten deberán indicar detalladamente los requerimientos de implantación de la plataforma ofertada, así como la adaptación de dichos elementos a los estándares de mercado, a fin de que los servicios técnicos municipales puedan evaluar su capacidad de integración en el entorno tecnológico en el que se opera.
- Las empresas licitadoras deberán garantizar que la explotación y administración posterior de la solución que aporten pueda realizarse por los servicios técnicos municipales con las herramientas que faciliten para ello.
- La empresa adjudicataria debe garantizar que el Sistema no devendrá obsoleto en cuanto a tecnología se refiere, es decir, realizará en el sistema los cambios necesarios para adaptarlo a la evolución del software soportado, base de datos, herramientas de desarrollo, sistema operativo, etc.

#### 4.8.2 Entorno Tecnológico Actual

El Sistema propuesto deberá proporcionar compatibilidad con el entorno tecnológico actual de este Ayuntamiento y deberá integrarse cuando fuere necesario con las aplicaciones que forman parte del mismo. Este entorno tecnológico tiene como principales componentes los relacionados a continuación:

##### 4.8.2.1 Plataforma cliente

- Sistema Operativo: Microsoft Windows.
- Navegador web: Internet Explorer y Mozilla Firefox. Se **valorará** la compatibilidad con otros navegadores conocidos.

##### 4.8.2.2 Plataforma del servidor

- Sistema Operativo: Linux / Windows 2000 / Windows Server 2003 / Windows Server 2008.  
Se **valorará** positivamente que el Sistema Operativo sea Linux.



#### **4.8.2.3 Gestor de Base de Datos**

- Oracle 10g.

#### **4.8.2.4 Directorio Corporativo**

- Open LDAP sobre Linux Red Hat Advanced Server.
- Microsoft Active Directory.

#### **4.8.2.5 Gestor Documental**

- Alfresco.

#### **4.8.2.6 Servidor Web**

- Los módulos o interfaces web deberán ser compatibles con Linux RedHat /Apache/Tomcat y, excepcionalmente, con Microsoft Information Server. Se valorará positivamente la compatibilidad del servidor web con la plataforma: Linux RedHat - Apache.

#### **4.8.2.7 Digitalización de documentos**

- Para la digitalización se requiere que el Sistema soporte la interfaz TWAIN.

#### **4.8.2.8 Registro de Entrada / Salida Presencial**

- ACCEDE de la empresa SAGE AYTOS.
- Sistema Operativo Windows.
- Base de datos ORACLE.

#### **4.8.2.9 Registro de Entrada / Salida Telemático**

- Plataforma Experta de la empresa Admóndigital / Munitecna.
- Sistema Operativo Windows.
- Base de datos ORACLE.

#### **4.8.2.10 Plataforma de validación y firma electrónica. Portafirmas. Servicio de fechado digital**

- @firma. Plataforma de validación y firma electrónica del Ministerio de Administraciones Públicas.

#### **4.8.2.11 Sistema de fechado digital**

- SISNOT. Plataforma de integración al Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras del Ministerio de Administraciones Públicas.

#### **4.8.2.12 Plataforma de Pago Telemático Seguro**

- Para los pagos a través de Internet, bien sea por medio de tarjetas de crédito habituales o mediante cargo en cuenta bancaria se utilizará el Servicio de Pago Telemático de la Entidad Pública Empresarial Red.es

#### **4.8.2.13 Sistema de Notificaciones Telemáticas Seguras**

- SISNOT. Plataforma de integración al Servicio de Notificaciones Telemáticas Seguras del Ministerio de Administraciones Públicas.

#### **4.8.2.14 Motor de Procesos**

- TREW@. Software Libre. Plataforma Wand@ de la Junta de Andalucía. Motor de procesos de referencia.

#### **4.8.2.15 Diseño, modelado de procesos**

- MODEL@, Software Libre. Plataforma Wand@ de la Junta de Andalucía. Herramienta de modelado de referencia.

#### **4.8.2.16 Terceros**

- Base de Datos Oracle.

#### **4.8.2.17 Contabilidad**

- SICALWIN de la empresa SAGE AYTOS
- Sistema Operativo Windows.
- Base de datos Oracle

#### **4.8.2.18 Sistema actual de gestión de los expedientes tributarios**

- Conjunto de aplicaciones desarrolladas en RMCobol.

### **5 Servicios de Soporte, Hospedaje y Administración del CPD Remoto**

Las empresas licitantes deberán estar en condiciones de prestar de forma completa, adecuada y continua, y a lo largo de todo el período de duración del contrato, los servicios de soporte a la gestión, explotación y administración del sistema, así como los referidos a los de Centro de Proceso de Datos (CPD) que hospede y administre el sistema tributario y recaudatorio de manera externa al CPD municipal durante el período que se considere necesario. Se trata de servicios que se graduarán a tenor del desarrollo e implantación del proyecto y de las capacidades organizativas municipales para asumir las mismas de modo autónomo. La evolución de estos servicios de soporte vendrá indicada a modo meramente orientativo por las etapas de ejecución del proyecto que se señalan en el epígrafe correspondiente de este pliego.

#### **5.1 Soporte a la Gestión del Sistema**

El soporte a la gestión del sistema viene integrado por las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y a 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 (hora canaria) de manera ininterrumpida.

## **5.2 Soporte a la Explotación y Administración del Sistema**

En este apartado se incluirán las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, fundamentalmente las referidas a procesos masivos, cargas de ficheros y emisiones específicas, y, también, de modo general, aquellas orientadas a asesorar y asistir sobre las funcionalidades de administración del sistema.

Se incluyen en esta prestación las actuaciones de asistencia a los usuarios en materia de informes específicos, problemas de configuración datos, asesoramiento sobre la optimización de la explotación del sistema y ayuda a la planificación de las tareas repetitivas.

Del mismo modo, se prestarán servicios para la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos y, en su caso, incluso la realización mediante encargo expreso, de actuaciones en modo correctivo en caso de producirse alguna anomalía no imputable a la aplicación, en dichos procesos transaccionales.

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:

- Recepción, resolución y canalizaciones de peticiones e incidencias.
- Procesos de Recibos en Voluntaria.
- Gestión de Ficheros Bancarios.
- Emisión y carga de ficheros de otras Administraciones.
- Emisiones Masivas.
- Ejecución y validación de Estadísticas.

El horario de prestación de este Soporte a la Explotación será de Lunes a Viernes de 8 a 15 horas (hora canaria) de manera ininterrumpida.

### **5.3 Servicios de hospedaje del Sistema de Información**

#### **5.3.1 Requisitos de sistemas y comunicaciones**

El licitador deberá disponer de la infraestructura tecnológica necesaria para el correcto funcionamiento del sistema de información ofertado, de acuerdo con las características técnicas detalladas en el apartado "*Arquitectura de la aplicación*" del presente pliego de condiciones.

En este sentido, se deberá detallar en la oferta el equipamiento disponible, específicamente aquel que servirá como soporte al funcionamiento de la aplicación para el Ayuntamiento. Adicionalmente, se detallarán los siguientes aspectos:

- El entorno propio de comunicaciones y redes.
- La propuesta de entorno de comunicaciones y redes entre el Ayuntamiento y el CPD del licitador, explicitándose los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir la normativa vigente en materia de seguridad en las comunicaciones.
- Los conocimientos y aportaciones técnicas de la empresa licitadora en cuanto a la integración óptima con los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en el Ayuntamiento.
- Los sistemas de seguridad física y control de accesos a las instalaciones del CPD, así como los sistemas de infraestructura que garantizan una adecuada disponibilidad del servicio en cuanto a suministro de energía eléctrica estabilizada ininterrumpida, extinción de incendios, y otros aspectos relativos a la seguridad.

### **5.3.2 Servicios Incluidos**

#### **5.3.2.1 Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red**

Mediante los Servicios de Operación y Gestión de Red, el personal del adjudicatario supervisará el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones.

Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- Servicio de Operación de Sistemas.
- Monitorización del Sistema.
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta.
- Seguimiento de Back-up.
- Reporting básico.
- Servicio de Operación de Gestión de Redes.
- Monitorización de líneas y routers.
- Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.).
- Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos.
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

### **5.3.2.2 Servicios de Administración**

Los Servicios de Administración incluirán las actuaciones necesarias para garantizar a largo plazo el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- Administración de Sistemas Operativos.
- Gestión de políticas de seguridad.
- Gestión de políticas de sistemas.
- Monitorización y análisis del sistema.
- Mantenimiento y actualización del hardware.
- Gestión del rendimiento.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Elaboración de documentación.
- Administración de Bases de Datos.
- Instalación y configuración del software.
- Política de copias de seguridad y recuperación.
- Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios).
- Monitorización y optimización de la base de datos.
- Planificación de crecimientos y cambios.
- Tunning.
- Administración de otro software de base (Servidores de aplicaciones, Servidores Web, etc.).
- Instalación y configuración.
- Políticas de seguridad.
- Políticas de seguridad Web.
- Monitorización y control.
- Gestión de cambios.
- Gestión de incidencias.

### **5.3.2.3 Monitorización Automática**

Se valorarán las funcionalidades de gestión y monitorización automática que se incluyan en el sistema ofertado, especialmente las orientadas a la detección anticipada de incidencias y a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias.

## **6 Documentación**

### **6.1 Consideraciones generales**

La documentación se entregará de forma que permita su revisión y actualización, así como el seguimiento adecuado del Proyecto por parte de los responsables designados por el Ayuntamiento.

La documentación se entregará en papel y en soporte digital. La empresa adjudicataria será la responsable de mantener actualizada la documentación del proyecto a lo largo del mismo. Si para el mantenimiento de la información en soporte digital por parte del Servicio TIC fuera necesario utilizar herramientas de las que no dispone dicho Servicio, se deberán incluir en la oferta todas las licencias necesarias para su mantenimiento.

La empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado del cambio.

### **6.2 Documentación a entregar durante la ejecución del proyecto**

El adjudicatario deberá entregar copias de todos los documentos producidos y utilizados a lo largo del proyecto, en particular:

- Plan detallado de trabajo.
- Análisis y definición del alcance del Proyecto.
- Documento de requisitos del sistema.
- Documento de diseño funcional o especificación funcional del sistema.
- Estructura del modelo de datos del Sistema.



- Documento de diseño gráfico.
- Documento de diseño técnico.
- Documento de adecuación del nuevo Sistema a la legalidad vigente en materia de seguridad (LOPD, LSSICE, etc.).
- Documentos de definición de la configuración y parametrización del Sistema.
- Diseño de los ficheros de interfaces.
- Documentación técnica de los desarrollos.
- Plan de pruebas.
- Plan de implantación.
- Instrucciones para la correcta explotación del Sistema.
- Documentación sobre el entorno tecnológico.
- Manuales de usuarios según perfil.
- Plan de Formación a usuarios.
- Propuesta de estructura organizativa y de dimensionamiento de recursos técnicos y humanos municipales que se consideren necesarios para conseguir una gestión, explotación y administración del Sistema que sea eficaz y eficiente.
- Cualquier otra información que sea precisa para obtener una buena comprensión del Sistema.
- La empresa adjudicataria deberá mantener un registro histórico de los cambios producidos en la documentación con una breve explicación de la causa que origina el estado del cambio.

## **7 Plan de formación**

Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, indicando los datos de duración, número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido; así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.



La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir con los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del Servicio TIC del Ayuntamiento, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración, así como de su mantenimiento y ampliación del Sistema completo. De esta manera el personal municipal deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde el Servicio TIC se puedan realizar / construir consultas directas a las Bases de Datos.
- Formación al personal municipal que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este Proyecto y, en general, a todos aquellos empleados municipales que de alguna manera deban interactuar con el nuevo Sistema. En este sentido habrá que diferenciar la formación para gestores tributarios y recaudadores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos responsables del área tributaria y de recaudación.
- La formación antes indicada será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento determine, por lo que la empresa adjudicataria deberá facilitar el local donde se impartirán dichos cursos así como toda la infraestructura y recursos necesarios, en el caso de que así lo estime conveniente el Ayuntamiento. Corresponde a la empresa adjudicataria preparar el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.
- Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte magnético.

## 8 Organización

### 8.1 Dirección del Proyecto

Se formará un comité para la Dirección del Proyecto, que estará formado por dos representantes del Servicio TIC, que tendrán la condición de Directores de Proyecto, y un representante de la empresa adjudicataria, que actuará en calidad de Jefe de Proyecto.

El Jefe de Proyecto realizará el seguimiento continuo de la evolución del proyecto, informando semanalmente a los Directores de proyecto. El Jefe de Proyecto y los Directores de Proyecto mantendrán reuniones como mínimo mensuales para la revisión del grado de cumplimiento de objetivos.

### 8.2 Comisión de Implantación y Seguimiento

Se creará una Comisión de Implantación y Seguimiento que estará integrada por representantes del Servicio de Tributos, de la empresa ERELPA y del Servicio TIC, además de por los Directores de Proyecto y del Jefe de Proyecto, en número y calidad que estimen oportunos las direcciones de las áreas de gobierno respectivas. Es misión de esta Comisión, además de actuar como vehículo de información y seguimiento sobre su estado de desarrollo, garantizar la adecuada coordinación y ejecución del proyecto, y facilitar las adaptaciones organizativas que son necesarias para el éxito del mismo. Las reuniones de trabajo de este equipo tendrán lugar en las dependencias que determine el Ayuntamiento.

### 8.3 Equipo humano asignado al Proyecto

Los licitadores incluirán en su oferta una descripción detallada del equipo humano asignado al proyecto, donde especificarán los siguientes grupos o equipos de trabajo:

- Equipo de consultoría.
- Equipo de desarrollo, implantación, pruebas y calidad.
- Equipo de gestión y explotación.
- Equipo de documentación y formación.

No se exige la asignación de un número determinado de personas a los equipos de trabajo. Los licitadores propondrán en su oferta el dimensionamiento de los equipos de trabajo más adecuado para garantizar el cumplimiento de los objetivos del proyecto en los términos del presente pliego. Con el mismo fin, los equipos de trabajo también estarán correctamente equilibrados, en cuanto a áreas de conocimiento e intensidad de participación en las diferentes fases de ejecución de los trabajos.

En el desarrollo del proyecto, se tendrán en cuenta, para el Equipo de trabajo, los condicionantes detallados a continuación.

- El equipo humano que se incorporará tras la formalización del contrato para la ejecución de los trabajos deberá estar formado por los componentes relacionados en la oferta adjudicataria. La autorización de cambios puntuales en la composición del mismo requerirá el cumplimiento de las siguientes condiciones:
  - Justificación escrita, detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio.
  - Presentación de posibles candidatos con un perfil profesional igual o superior al de la persona que se pretende sustituir.
  - Aceptación de alguno de los candidatos por parte de los Directores del Proyecto.
- La valoración final de la productividad y calidad de los trabajos de las personas que realizan la asistencia corresponde a los Directores del Proyecto, siendo potestad suya solicitar el cambio de cualquiera de los componentes del equipo de trabajo, con un preaviso de quince días, por otro de igual categoría, si existen razones justificadas que lo aconsejen.

#### **8.4 Planificación del Proyecto**

Se elaborará un Plan de Trabajo que defina las tareas a realizar, los responsables de su ejecución y los resultados a obtener en cada caso. Se aportará también la secuencia y el calendario/cronograma de módulos o agrupación de funcionalidades que se proponga seguir, y el esfuerzo previsto expresado en días por persona (desglosado por módulos y perfiles).

Una vez adjudicado el contrato, y en el plazo máximo de 10 días naturales, se revisará el plan propuesto y se elaborará, en colaboración con los Directores de proyecto, el plan de trabajo definitivo. Este plan contemplará como mínimo el análisis y definición de alcance del Proyecto; diseño funcional, diseño técnico; plan de migración; gestión y explotación; desarrollo e implantación; pruebas e implantación controlada; instalación completa del sistema; y formación a administradores y a usuarios del sistema.

## **9 Condiciones Generales**

### **9.1 *Transferencia Tecnológica***

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario se compromete a facilitar en todo momento a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos la información y documentación que éste solicite para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

### **9.2 *Confidencialidad y Protección de Datos***

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier información suministrada por el Ayuntamiento que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con otros fines diferentes de la elaboración de la oferta y, en su caso, de la ejecución del contrato, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los datos que por la realización de pruebas, o por el hecho de su accesibilidad en el periodo de prestación del servicio, pudiesen estar al alcance del adjudicatario, serán considerados, a todos los efectos de carácter confidencial, siendo de aplicación el que la ley ha establecido por el uso de este tipo de información.

El adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre Regulación del Tratamiento Automatizado de Datos de carácter personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de protección de datos que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

Asimismo, en caso de manejar datos especialmente protegidos por alguna otra Ley o Reglamento diferente a la anteriormente citada, el adjudicatario vendrá obligado al cumplimiento de lo dispuesto en dicha legislación.

La empresa adjudicataria deberá formar e informar explícitamente a su personal en las obligaciones que dimanen de tales normas, programando las acciones formativas oportunas.

### **9.3 Requisitos de seguridad**

Tratándose de un sistema que contiene datos personales, protegidos por Ley, el Sistema deberá incorporar las medidas de seguridad que legalmente le sean aplicables y en particular las dispuestas en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal y en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, así como de cualquier medida técnica complementaria a la ley anteriormente citada.

El adjudicatario deberá certificar el nivel de seguridad, básico, medio o alto, que permita alcanzar el Sistema ofertado de acuerdo con lo establecido en la legislación vigente en materia de protección de datos de carácter personal.

#### **9.4 Traspaso de datos y conocimiento**

A lo largo de la ejecución del contrato, el adjudicatario entregará al Ayuntamiento toda la información, métodos de actuación y conocimiento relevante vinculado con el objeto del servicio, en el formato que especifique el Ayuntamiento en cada momento; de tal forma que cuando así lo disponga el Ayuntamiento, éste podrá hacerse cargo tanto de la explotación como de la administración del Sistema. Asimismo, previo a la transferencia de competencias al personal técnico del Servicio TIC, la empresa formará a dicho personal, para asegurar un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración.

En el caso de que, una vez concluido el periodo de prestación del servicio, y se licite un nuevo procedimiento abierto, la empresa ganadora del nuevo procedimiento sea distinta de la que ha prestado el servicio hasta entonces, la empresa saliente se compromete al traspaso de todo el conocimiento anteriormente descrito y que sea relevante para la prestación del servicio, a la empresa entrante.

#### **9.5 Seguridad de la información**

Deberá conservarse una copia de respaldo de los datos y de los procedimientos de recuperación de los mismos en un lugar diferente de aquel en que se encuentren los equipos informáticos que los tratan, que deberá cumplir en todo caso las medidas de seguridad exigidas en toda la legislación vigente y aplicable al objeto del presente Pliego, o utilizando elementos que garanticen la integridad y recuperación de la información, de forma que sea posible su recuperación.

### **10 Medios Técnicos**

Los licitadores harán explícito en su oferta los medios técnicos con que cuentan y el tiempo de respuesta ante posibles problemas e incidencias que se puedan ocasionar en el objeto del presente procedimiento abierto.

## 11 Disponibilidad del Servicio.

Para todos los servicios objeto de este Pliego, la medida de disponibilidad de los mismos se realizará contabilizándose, durante el periodo de medición, la duración en segundos de todas las interrupciones del servicio superiores a 5 minutos consecutivos y descartando las interrupciones mencionadas en los puntos b), y c) de este apartado.

El valor de la disponibilidad será el porcentaje de la suma de todas las interrupciones sobre el total de segundos del periodo de medición:

$$\text{Dis} = 100 \times (\text{Tt} - \text{Ti}) / \text{Tt}$$

Siendo:

Dis: Disponibilidad del servicio

Tt: Tiempo disponibilidad total comprometida en segundos del periodo medido del servicio

Ti: Suma de los tiempos de indisponibilidad del servicio

A efectos de inclusión en la fórmula anterior, los plazos máximos de restauración de la disponibilidad del servicio serán los siguientes:

- a) Cuando el valor de la disponibilidad, medida según fórmula y periodos anteriormente señalados, quede por debajo de la disponibilidad de servicio exigida u ofertada, el adjudicatario sufrirá una penalización en las condiciones reflejadas en este Pliego de Prescripciones Técnicas.
- b) Cuando el adjudicatario precise realizar trabajos de mantenimiento o mejora de sus infraestructuras, y se prevea que pudiera haber una interrupción de los servicios prestados, se deberán comunicar a los responsables del Ayuntamiento con al menos una semana de antelación para su aprobación. Si no se hiciera así el tiempo correspondiente se contará como tiempo de interrupción del servicio.
- c) En los casos en que la interrupción sea inevitable y no sea posible proporcionar un servicio alternativo, los trabajos de mantenimiento o mejora serán realizados en el momento del día que precise el responsable del Ayuntamiento.

El nivel de servicio mínimo requerido para todos los lotes, excepto indicación contraria, será del **99,99%**. Cada oferta deberá incluir todas las medidas de respaldo que el licitador considera adecuadas y suficientes para conseguir este nivel de disponibilidad global (o el ofertado).



## 12 Penalizaciones.

El incumplimiento de los niveles de servicio establecidos podrá suponer penalizaciones económicas para la empresa. Estas penalizaciones se tendrán en cuenta a la hora del abono de las facturas presentadas por el servicio, y serán siempre justificadas mediante un informe técnico donde se detallen cada una de ellas. El cálculo de los indicadores y la aplicación de las penalizaciones se realizará por cada mes natural que dure el contrato.

En el caso de que la disponibilidad del servicio fuera menor a la establecida se aplicará la siguiente penalización:

$$P= TAR*10*(Do-Dis)/Do$$

Siendo:

P: Descuento aplicable a la facturación del servicio

TAR: Total factura del periodo de medida del servicio afectado

Do: Disponibilidad ofertada para el servicio

Dis: Disponibilidad conseguida para el servicio, de acuerdo con el punto Apartado Disponibilidad del Servicio

## 13 Contenido de las ofertas

La empresa licitadora debe desglosar el contenido de su oferta de tal manera que pueda ser presentada en dos sobres independientes. La descripción de la oferta que desvele datos relacionados con los criterios cuantificables de forma automática, debe ir separada del resto de la documentación que componga la oferta.

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, ésta contendrá:

- Índice de la oferta.
- Datos de la empresa.
- Persona de contacto de la empresa y datos de contacto de la misma.
- Resumen técnico descriptivo de la oferta.
- El planteamiento global del licitante en relación con el proyecto.

- Identificación y descripción del alcance del proyecto.
- Descripción de los módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria.
- Funcionalidades generales de los procesos.
- Funcionalidades documentales y de seguridad.
- Gestión de búsquedas de la información.
- Integración e interconexión con otras aplicaciones.
- Plan de migración de datos.
- Desarrollo del Cuadro de Mando.
- Características tecnológicas del Sistema o Plataforma.
- Servicios de Soporte a la Gestión del Sistema.
- Servicios a la Explotación y Administración del Sistema.
- Servicios de externalización del CPD.
- Relación de la totalidad de componentes necesarios para la completa instalación y funcionamiento del conjunto y sus interfaces.
- Plan de Formación.
- Plan de organización del proyecto: instalación y puesta en explotación del sistema, con la propuesta de organización, recursos y medios técnicos que aseguren la viabilidad y seguridad del servicio, tanto durante el período de transición y gestión externa del sistema, como para el período posterior de puesta en explotación interna.
- Plan de Trabajo que incluya:
  - Los plazos de ejecución de las distintas actividades descritas en el alcance de los proyectos, con diagrama secuencial GANTT.
  - Las cargas de trabajo que prevea para cada uno de ellos.
  - Un cronograma de desarrollo del proyecto.
  - Carga de trabajo por persona de cada categoría que se dedique a la realización de cada una de las actividades.
  - Equipo de trabajo.
  - Propuesta inicial de la estructura organizativa y los recursos técnicos y humanos que se consideren necesarios que permitan configurar un sistema ágil y eficiente dentro de la organización municipal.

- Datos relativos al Jefe de Proyecto. Curriculum Vitae.
- Descripción del equipo técnico del proyecto. Es decir, número de personas dedicadas al proyecto para cada categoría profesional, así como el porcentaje de dedicación de cada una de ellas.
- Curriculum Vitae de cada uno de los integrantes del equipo de trabajo.
- Se incluirá cuanta información técnica sea necesaria para facilitar la comprensión de las características y prestaciones del nuevo Sistema
- Precio anual del servicio, que engloba los derechos de uso del sistema integral y todos los servicios especificados de implantación, mantenimiento, garantía, formación, soporte y externalización de los servicios de CPD.
- Plan de pagos anuales globales para los seis posibles años de duración del contrato, que incluiría el ejercicio de la opción de compra de la licencia del sistema en el cuarto año, especificándose el valor actual neto de los pagos totales para los cuatro primeros años.
- Plan de pagos anuales globales para los seis posibles años de duración del contrato, que incluiría el ejercicio de la opción de compra de la licencia del sistema en el primer año de prórroga (quinto de la ejecución del contrato), especificándose el valor actual neto de los pagos totales para los seis años.
- Desglose económico de las actividades identificadas en este pliego y de aquellas que el licitante pudiese añadir en su oferta.

## 14 Plazos de desarrollo

El proyecto tiene un periodo de ejecución de 4 años, contados a partir de la fecha de firma del contrato, prorrogables 2 años adicionales por acuerdo entre las partes.

El desarrollo del proyecto deberá ajustarse a los siguientes plazos, sin menoscabo de que de común acuerdo el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria estimen una flexibilización de los mismos con vistas a una mejor garantía en los resultados del proyecto, lo cual en ningún caso podría suponer la supresión de alguna de las fases indicadas:

- **Meses 1 al 6:** el sistema deberá entrar en funcionamiento en un plazo máximo de 6 meses, contados a partir de la fecha del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo

todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema, y formación básica de usuarios y administradores para garantizar el funcionamiento del Sistema. Estos trabajos serán soportados sobre la infraestructura de CPD aportada por el adjudicatario.

- **Meses 6 en adelante:** entrada en funcionamiento del nuevo Sistema en el Ayuntamiento soportado en servicios de asistencia externa y en la infraestructura de CPD que aporta el adjudicatario, finalización de la formación de usuarios y administradores, culminación de la adaptación organizativa municipal al nuevo sistema y puesta en marcha interna en régimen de pruebas del nuevo Sistema.

## 15 Presupuesto de licitación

El presupuesto de licitación del contrato asciende a **650.000,00 € anuales**, cifra que incluye el 5% del Impuesto General Indirecto Canario. El citado precio de licitación, al igual que los importes financieros abajo indicados, estarán sometidos a un umbral de saciedad del 20% de reducción, por debajo del cual se considerará la oferta desproporcionada o anormal, sin menoscabo de lo dispuesto al respecto en el artículo 136 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

El Ayuntamiento podrá ejercer de forma voluntaria la opción de la compra del sistema integral en el cuarto año del contrato o en el primero de prórroga (quinto año de ejecución). A estos efectos, el licitador deberá presentar, al menos, dos planes de pagos para los seis años de posible duración del contrato, detallando para cada año el coste del ejercicio de la opción de compra (licencia) y el precio de los servicios restantes.

- En el primero, se prevé el ejercicio de la opción de compra en el cuarto año, y se ajusta el precio del mantenimiento y soporte en correspondencia con dicho pago y con el estado de implantación del sistema. Los precios ofrecidos para este cuarto año podrán ejercitarse en cualquier momento durante el transcurso del mismo, procediéndose entonces a la reestructuración proporcional de los pagos por servicios que corresponda.

- En el segundo, se prevé el ejercicio de la opción de compra en el primer año de prórroga (el quinto de ejecución del contrato) y se ajusta el precio del mantenimiento y soporte en correspondencia con dicho pago y con el estado de implantación del sistema. Los precios ofrecidos para este quinto año podrán ejercitarse en cualquier momento durante el transcurso del mismo, procediéndose entonces a la reestructuración proporcional de los pagos por servicios que corresponda.
- Cada plan financiero incluirá el cálculo del valor actual neto de la serie de pagos de los seis años con referencia al primer año de ejecución del contrato, estimado al 3% de tasa anual vencida, según la fórmula convencional de este tipo de valor abajo indicada, y entendiéndose que a efectos de este cálculo financiero el ejercicio de la opción de compra se realiza al final del cuarto o del quinto año, respectivamente (a período vencido).
- El valor actual neto del plan de pagos para el primer caso, de ejercicio de la opción de compra en el cuarto año, no podrá exceder el importe de **3.356.000,00 euros**, incluido el IGIC del 5%.
- El valor actual neto del plan de pagos para el segundo caso, de ejercicio de la opción de compra en el quinto año, no podrá exceder el importe de **3.582.000,00 euros**, incluido el IGIC del 5%.

$$VAN = \sum_{t=1}^n \frac{V_t}{(1+k)^t} - I_0$$

- $V_t$  corresponde al pago total a realizar cada año, incluidos todos los conceptos
- $k$  es la tasa de descuento anual del 3%
- $t$  el número de orden del año de ejecución del contrato
- $I_0$  tiene en este caso valor cero

## 16 Revisión de precios

Procede: No.

## 17 Criterios de valoración

Todas las ofertas presentadas serán estudiadas siempre que cumplan el total de requisitos mínimos exigidos en el presente Pliego y se ajusten a las necesidades propias de lo solicitado, reservándose el Ayuntamiento el derecho a no admitir ni valorar aquellas ofertas que no lo hagan. Para la valoración de las ofertas se utilizarán los criterios de adjudicación referenciados más adelante.

### 17.1 Árbol de Valoración

Tabla 1

Criterios	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
<b>Criterios evaluables automáticamente:</b>			
Valoración Económica Valoración según la descomposición en Tabla 2	0 a 100	0,60	60,00
<b>Criterios dependientes de juicio de valor:</b>			
Valoración Técnica Valoración según la descomposición en Tabla 3	0 a 100	0,40	40,00

Tabla 2

Criterios	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Precio anual del servicio	0 a 100	0,30	30,00
Valor Actual Neto pagos totales anuales con ejercicio de opción de compra en el cuarto año	0 a 100	0,15	15,00
Valor Actual Neto pagos totales anuales con ejercicio de opción de compra en el quinto año	0 a 100	0,15	15,00

**Tabla 3**

Criterios	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Características Técnicas del Sistema Valoración según la descomposición en Tabla 4	0 a 100	0,360	36,00
Plan de Formación	0 a 100	0,018	1,80
Perfil profesional del personal asignado al Proyecto	0 a 100	0,070	0,70
Servicio de Mantenimiento y Garantía	0 a 100	0,008	0,80
Metodología y Plan de Proyecto	0 a 100	0,007	0,70

**Tabla 4**

Criterios	Puntuación	Ponderación	Valor Máximo
Módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria y funcionalidades generales, documentales, de seguridad, de búsqueda y de integración	0 a 100	0,14	14,00
Migración de datos	0 a 100	0,05	5,00
Cuadro de Mando	0 a 100	0,02	2,00
Plataforma Tecnológica del Sistema	0 a 100	0,05	5,00
Soporte a la Explotación y Administración del Sistema	0 a 100	0,05	5,00
Servicios de hospedaje del Sistema de Información	0 a 100	0,05	5,00

### Tabla Resumen

	N1	N2	N3	% N2	%N3
<b>VALORACIÓN ECONÓMICA</b>	<b>60,00</b>				
Precio anual del servicio		50,00		30,00	
Valor Actual Neto pagos totales anuales con ejercicio de opción de compra en el cuarto año		25,00		15,00	
Valor Actual Neto pagos totales anuales con ejercicio de opción de compra en el quinto año		25,00		15,00	
<b>VALORACIÓN TÉCNICA</b>	<b>40,00</b>				
Características Técnicas del Sistema		90,00		36,00	
Módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria y funcionalidades generales, documentales, de seguridad, de búsqueda y de integración			38,89		14,00
Migración de datos			13,89		5,00
Cuadro de Mando			5,56		2,00
Plataforma Tecnológica del Sistema			13,89		5,00
Soporte a la Explotación y Administración del Sistema			13,89		5,00
Servicios de hospedaje del Sistema de Información			13,88		5,00
Plan de Formación		4,50		1,80	
Perfil profesional del personal asignado al Proyecto		1,75		0,70	
Servicio de Mantenimiento y Garantía		2,00		0,80	
Metodología y Plan del Proyecto		1,75		0,70	

- N1 Valoración sobre 100 de cada criterio principal  
 N2 Valoración sobre 100 con respecto al criterio principal (N1)  
 N3 Valoración sobre 100 con respecto a los criterios de nivel N2  
 %N2 Valoración sobre 100 de cada criterio N2 sobre la totalidad del Proyecto  
 %N3 Valoración sobre 100 de cada criterio N3 sobre la totalidad del Proyecto



## **17.2 Descripción de los criterios**

### **17.2.1 Criterios evaluables automáticamente: Valoración Económica.**

La ponderación de este criterio es de **60** sobre el total máximo del Proyecto (100 puntos). Este criterio se obtiene mediante la suma de las valoraciones obtenidas en cada uno de los tres apartados siguientes.

#### **17.2.1.1 Precio anual del servicio**

Se valora en este apartado el precio anual del servicio, que incluye la cesión de uso del sistema integral y todos los servicios especificados en este pliego de implantación, mantenimiento, garantía, soporte, formación y externalización de los servicios de CPD, de acuerdo al siguiente procedimiento:

Se ordenan las diferentes ofertas y se asigna a la mejor oferta (mejor precio) la puntuación máxima (100 puntos).

Para las siguientes ofertas, se aplica la siguiente fórmula:

$$P = (pm*mo)/O$$

P = puntuación a otorgar

pm = puntuación máxima

mo = mejor oferta

O = valor cuantitativo de la oferta que se valora.

La ponderación de este criterio es de **30** sobre el total máximo del Proyecto (100 puntos).

### **17.2.1.2 Valor Actual Neto pagos totales anuales con ejercicio de opción de compra en el cuarto año**

Se valora en este apartado el valor actual neto de los pagos totales (incluido el recargo por el Impuesto General Indirecto Canario del 5%) realizados por el Ayuntamiento durante los cuatro primeros años, englobando el pago supuesto que correspondería al ejercicio de la opción de compra en el cuarto año, calculado al 3% de tasa anual vencida (ver epígrafe 15 de este pliego), de acuerdo al siguiente procedimiento:

Se ordenan las diferentes ofertas y se asigna a la mejor oferta (mejor precio) la puntuación máxima (100 puntos).

Para las siguientes ofertas, se aplica la siguiente fórmula:

$$P = (pm*mo)/O$$

P = puntuación a otorgar

pm = puntuación máxima

mo = mejor oferta

O = valor cuantitativo de la oferta que se valora.

La ponderación de este criterio es de 15 sobre el total máximo del Proyecto (100 puntos).

### **17.2.1.3 Valor Actual Neto pagos totales anuales con ejercicio de opción de compra en el quinto año**

Se valora en este apartado el valor actual neto de los pagos totales (incluido el recargo por el Impuesto General Indirecto Canario del 5%) realizados por el Ayuntamiento durante los cinco primeros años, englobando el pago supuesto que correspondería al ejercicio de la opción de compra en el quinto año, calculado al 3% de tasa anual vencida (ver epígrafe 15 de este pliego), de acuerdo al siguiente procedimiento:

Se ordenan las diferentes ofertas y se asigna a la mejor oferta (mejor precio) la puntuación máxima (100 puntos).

Para las siguientes ofertas, se aplica la siguiente fórmula:

$$P = (pm*mo)/O$$

P = puntuación a otorgar

pm = puntuación máxima

mo = mejor oferta

O = valor cuantitativo de la oferta que se valora.

La ponderación de este criterio es de **15** sobre el total máximo del Proyecto (100 puntos).

### **17.2.2 Criterios dependientes de juicio de valor: Valoración Técnica**

La ponderación de este criterio es de **40** sobre el total máximo del Proyecto (100 puntos). Este criterio se obtiene mediante la suma de las valoraciones obtenidas en cada uno de los doce apartados siguientes.

#### **17.2.2.1 Características Técnicas de la Solución.**

Las características técnicas del sistema se **valorarán** con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **36** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Este criterio se obtiene mediante la suma de las valoraciones obtenidas en cada uno de los siguientes apartados:

- **Módulos de Gestión Tributaria y Recaudatoria y funcionalidades generales, documentales, de seguridad, de búsqueda y de integración:** Se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **14** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Los criterios para su valoración vienen referidos a la cobertura, mejora y perfeccionamiento de las características funcionales reseñadas en los apartados

correspondientes de este pliego (ver epígrafes 4.1, 4.2, 4.3, 4.4 y 4.5 de este pliego). A modo de ejemplo de criterios que se desprenden de las características reseñadas cabe indicar:

- Funcionalidades e integración de los módulos de gestión tributaria.
  - Orientación hacia la gestión integral de contribuyente.
  - Gestión electrónica de los documentos.
  - Gestión de usuarios y roles.
  - Usabilidad y manejabilidad del sistema.
  - Integrabilidad con aplicaciones externas.
- 
- **Migración de datos:** Se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **5,00** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Los criterios para su valoración vienen referidos a la cobertura, mejora y perfeccionamiento de las características reseñadas en el apartado correspondiente de este pliego (ver epígrafe 4.6 de este pliego).
  
  - **Cuadro de Mandos:** Se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **2,00** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Los criterios para su valoración vienen referidos a la cobertura, mejora y perfeccionamiento de las características reseñadas en el apartado correspondiente de este pliego (ver epígrafe 4.7 de este pliego).
  
  - **Plataforma Tecnológica del Sistema:** Se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **5,00** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Los criterios para su valoración vienen referidos a la cobertura, mejora y perfeccionamiento de las características reseñadas en el apartado correspondiente de este pliego (ver epígrafe 4.8 de este pliego).
  
  - **Soporte a la Explotación y Administración del Sistema:** Se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **5,00** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Los criterios para su valoración vienen referidos a la cobertura, mejora y perfeccionamiento

de las características reseñadas en los apartados correspondientes de este pliego (ver epígrafes 5.1 y 5.2 de este pliego).

- **Servicios de hospedaje del Sistema de Información:** Se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **5,00** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Los criterios para su valoración vienen referidos a la cobertura, mejora y perfeccionamiento de las características reseñadas en el apartado correspondiente de este pliego (ver epígrafe 5.3 de este pliego).

#### **17.2.2.2 Plan de Formación**

Este apartado se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **1,80** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Dentro de este apartado se valorará el plan de formación ofertado (ver epígrafe 7 de este pliego).

#### **17.2.2.3 Perfil profesional del personal asignado al Proyecto**

Se valorará con una puntuación de 0 a 100 y con una ponderación de **0,70** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Dentro de este apartado se valorará el número, la cualificación y el perfil del personal asignado al Proyecto (ver epígrafe 8.3 de este pliego).

#### **17.2.2.4 Servicio de Mantenimiento y Garantía**

Este apartado se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **0,80** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos), las prestaciones ofrecidas en el Servicio de Mantenimiento y Garantía ofertado (ver epígrafe 1 del anexo adjunto a este pliego).

#### **17.2.2.5 Metodología y Plan de Proyecto**

Este apartado se valorará con una puntuación de 0 a 100, con una ponderación de **0,70** sobre el total máximo del proyecto (100 puntos). Para su valoración se tendrá en cuenta, entre otros

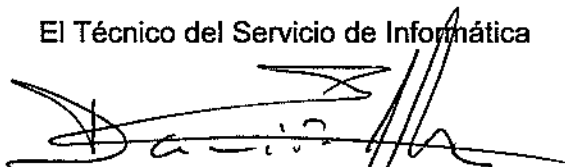
aspectos, la memoria técnica presentada, la metodología de trabajo a seguir en las diferentes fases del proyecto, la planificación y cronograma de implantación (ver epígrafes 8, 9, 10 y 14 de este pliego).

### **17.3 Índice final de adjudicación**

Se calculará un índice de adjudicación del servicio ofertado mediante la suma de las puntuaciones recibidas en cada criterio aplicándoles su ponderación correspondiente. La oferta con mayor puntuación en dicho índice será la elegida para la prestación del servicio.

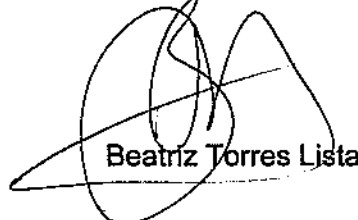
Las Palmas de Gran Canaria, a 11 de agosto de 2010.

El Técnico del Servicio de Informática



Damián Hernández Martín

La Jefa del Servicio de Informática



Beatriz Torres Lista

Vº Bº:

El Concejal de Gobierno del Área  
de Fomento, Innovación y Recursos Humanos



Fernando Navarro Cardoso



# **Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**

## **ANEXOS**

### **SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COLABORACIÓN CON EL AYUNTAMIENTO DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA MEDIANTE UN SISTEMA INTEGRAL**



Servicio de Informática  
Ref.: JBG / btl / dhm

## Índice

<b>1</b>	<b><i>Servicio de Mantenimiento y Garantía.....</i></b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b><i>Certificados a aportar para poder licitar .....</i></b>	<b>5</b>



## 1 Servicio de Mantenimiento y Garantía.

En las ofertas deberán figurar las condiciones generales de garantía y servicio de mantenimiento. El plazo de duración del servicio de mantenimiento coincidirá con la duración del contrato y el periodo de garantía será de 12 meses tras su finalización.

Sin menoscabo de prestaciones adicionales que pudieran ofrecerse, el Servicio de Mantenimiento comprenderá:

- La resolución por la empresa adjudicataria de todas las incidencias o errores de funcionamiento de los elementos ofertados que se comuniquen por los servicios municipales o sean detectados por la propia empresa, incluyéndose en el apartado de incidencias aquellas producidas por actualización de versiones de cualquiera de los elementos software relacionados con el sistema producto de esta contratación. Los tiempos de respuesta y resolución a un aviso de mal funcionamiento del sistema se registrarán por los siguientes criterios:
- Incidencias críticas, 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. El tiempo de respuesta será, en este caso, como máximo de 45 minutos y de 4 horas en la resolución del problema.
- Incidencias no críticas, cuando no impide el desarrollo normal de la actividad, el sistema puede estar degradado y, por lo tanto, no funciona con la fluidez y continuidad debida. En ningún caso, la respuesta superará las 2 horas en la respuesta y la resolución deberá implementarse antes de las 16 horas desde la comunicación de la incidencia, en días laborables y dentro del horario laboral.
- Todos los gastos incurridos (mano de obra, desplazamientos, etc.) para subsanar dichos fallos serán a cuenta del licitante.
- Envío periódico de los parches de las aplicaciones y desarrollos realizados.

- Suministro de nuevas revisiones / versiones de todos los elementos ofertados que vayan apareciendo en el mercado a lo largo del período de garantía y mantenimiento.
- La realización de las tareas precisas que permitan la continuidad del funcionamiento del Sistema en caso de modificaciones, realizadas por el propio adjudicatario, en alguno de los programas.
- La conclusión de la documentación incompleta y subsanación de la que contenga deficiencias.
- Servicios de soporte al usuario.

Como otras características del Servicio de Mantenimiento podemos citar:

- El Sistema deberá estar preparado para poder realizar tanto las copias de seguridad como su restauración con los sistemas de backup del Ayuntamiento, permitiendo salvaguardar y recuperar tanto los datos estructurados como los no estructurados.
- El producto debe ser capaz de actualizarse automáticamente en todos los equipos requeridos, sin intervención manual de ningún técnico.
- Se deberá proporcionar una lista de cambios y mejoras en el producto con antelación suficiente, permitiendo a voluntad la actualización del producto de forma automática en cualquier momento.
- Se **valorará** que el sistema disponga de mecanismos que alerten al administrador en caso de que se produzca alguna incidencia en alguno de los módulos.
- El producto resultante deberá permitir su funcionamiento de forma autónoma y completa sin tener que adquirir ningún programa, licencia ni elemento para poder seguir funcionando una vez terminado el plazo de garantía fijado.
- El desarrollo de los trabajos de mantenimiento y soporte deberá realizarse de acuerdo con el personal de la organización estableciendo reuniones periódicas conjuntas para diseñar la solución que mejor se adapte a las necesidades que se planteen.
- Los licitadores incluirán en su oferta un Plan de Mantenimiento en el que se especifique el protocolo de actuación para la resolución de incidencias, que incluirá una descripción de, al menos, los siguientes aspectos:
  - Metodología propuesta.

- Canales, personas responsables, procedimientos y mecanismos de gestión y resolución de incidencias.
- Descripción de los servicios y prestaciones de soporte ofertados (horarios de atención, tiempos de respuesta, tiempos de resolución, etc).
- El suministro de nuevas versiones de las aplicaciones informáticas ofertada sin coste adicional para este Ayuntamiento.

## **2 Certificados a aportar para poder licitar**

Con el fin de demostrar su aptitud y capacidad para realizar la prestación del contrato, los licitadores deberán presentar, obligatoriamente y como mínimo, una certificación de haber instalado en los últimos tres años un sistema de gestión tributaria en administraciones locales de tamaño poblacional igual o superior a 100.000 habitantes y que lleve en funcionamiento al menos dos años.



Servicio de Informática  
Ref.: BTL / dhm

Ref.: Clasificación exigible a las empresas licitadoras del procedimiento abierto para la prestación del "Servicio de asistencia técnica y colaboración con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para la gestión tributaria y recaudatoria mediante un sistema integral"

En referencia al procedimiento abierto para la prestación del "Servicio de asistencia técnica y colaboración con el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria para la gestión tributaria y recaudatoria mediante un sistema integral", tenemos a bien comunicarles lo siguiente:

Según el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas (RD 1098/2001, este Servicio estima que la clasificación exigible a las empresas licitadoras, es la siguiente:

**Grupo V. Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**  
**Subgrupo 2. Servicios de desarrollo y mantenimiento de programas de ordenador.**

**Grupo V. Servicios de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones**  
**Subgrupo 5. Servicios de explotación y control de sistemas informáticos e infraestructuras telemáticas.**

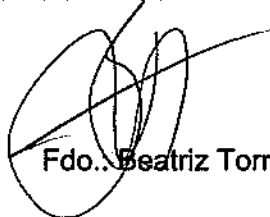
Asimismo, este Servicio entiende que la categoría del contrato de servicios, a la que se ajustará la clasificación de las empresas, en función de su anualidad media, es la siguiente:

**Categoría D**, cuando la anualidad media sea igual o superior a 600.000 euros.

Lo que les notificamos a los efectos oportunos.

Las Palmas de Gran Canaria, a 11 de agosto de 2010.

La Jefa del Servicio de Informática



Fdo.. Beatriz Torres Lista

**Servicio de Contratación**