

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIO Y RECAUDATORIO Y LA PRESTACIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA SU EXPLOTACIÓN POR EL AYUNTAMIENTO DE BURGOS**

## **OBJETO DEL PROYECTO**

El objeto del presente Pliego, es la contratación de un sistema de información tributario y recaudatorio, consistente en una aplicación informática dotada con las tecnologías necesarias para su explotación, y la asistencia integral que implica:

- Ejecución de una aplicación informática durante el periodo de ejecución del proyecto, orientada a cubrir las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales.
- Servicios de asistencia técnica necesarios para su parametrización e implantación.
- Servicios de asistencia técnica para la migración de datos desde el sistema de información actualmente utilizado por el Ayuntamiento, hacia el nuevo sistema.
- Formación de usuarios y asistencia “in-situ” a la puesta en marcha.
- Servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación, a partir del momento de la implantación de la aplicación.
- Servicios tecnológicos integrales de Centro de Proceso de Datos.

## **CLÁUSULAS**

### **1. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN**

El alcance de la contratación comprende el alquiler de una licencia de uso de una aplicación informática de Gestión Integral de Tributos y demás Ingresos de Derecho Público.

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

- Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y expertos en la aplicación informática ofertada, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios, según plan de trabajo a presentar.
- Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto.
- Parametrización de las funcionalidades.
- Pruebas y validación: se requiere que el personal de la empresa destinada a la implantación, estén presentes en el Ayuntamiento, al menos hasta transcurrido un mes desde la apertura de la oficina de atención al contribuyente.

Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles:

- Formación de usuarios de Gestión.
- Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
- Formación de usuarios de Dirección.
- Formación de usuarios Técnicos.

Migración de los datos desde el sistema actual a la nueva aplicación.

## **2. ARQUITECTURA DE LA APLICACION.**

La aplicación debe estar diseñada bajo una arquitectura Web multinivel, disponiendo de interfaz de usuario única basada en un navegador de Internet, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones. Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

### **2.1. Servidor de Datos.**

El servidor de datos debe estar implementado bajo un motor de base de datos fiable y de amplia implantación en el mercado, compatible con sus versiones más recientes.

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

## **2.2. Servidor de Aplicación.**

El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.

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

Se valorará el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para lo cual deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

## **2.3. Servidor Web.**

El servidor Web debe estar basado en Microsoft Information Server 7.0, ejecutándose en una infraestructura basada en Sistema Operativo Windows 2008 Server, ofreciendo a los clientes finales (navegador Internet) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional del resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.

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

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

## **2.4. Cliente final**

Interfaz de usuario única basada en navegador internet. El diseño de la aplicación permitirá su explotación desde “clientes ligeros”, no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.

## **2.5 Servicio EDITRAN**

El Sistema de Información ofertado deberá estar integrado con la plataforma de comunicaciones Editran contemplando, al menos, los siguientes intercambios automatizados de datos:

- Entidades Financieras: Envío de C19, C63/1, C63/3 y C34.  
Recepción de C19 (Devoluciones y Anexos), C63/2, C63/4, C60 y C43.

- AEAT: Envío de 996 (embargo devoluciones). Recepción de Acuse de 996
- Correos: Envío de formatos SICER. Recepción de Respuestas a formatos SICER

El Sistema deberá incorporar y tratar automáticamente el contenido de los ficheros de datos indicados.

Asimismo, el Sistema deberá contar con todos los procesos que permitan realizar la conciliación de los ingresos producidos en las cuentas del Ayuntamiento existentes en cada una de las Entidades Financieras.

### **3. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES**

Debe especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones.

Se valorarán los conocimientos y aportaciones técnicas de las Empresas ofertantes en cuanto a la integración óptima de la aplicación en los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en el Ayuntamiento, cuya información podrá solicitarse por parte de los interesados en la presente licitación.

### **4. SEGURIDAD**

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

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

Como requerimientos básicos:

- La aplicación debe proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión 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 posible utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.

- Se valorará el que la aplicación incorpore mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Se valorará la existencia de herramientas de auditoría que permitan facilitar el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

## **5. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSION**

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.

## **6. DOCUMENTACION.**

Los manuales de usuario se entregarán tanto en formato e informático, debiendo ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que el Ayuntamiento pueda disponer del conocimiento necesario pueda explotar la información de forma independiente.

## **7. CODIGO FUENTE**

Las Empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación por el Ayuntamiento, en el caso de que se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento.

## **8. PROCESOS MASIVOS.**

La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual el Ayuntamiento podrá administrar la ejecución y control de trabajos fuera del entorno transaccional. Se valorará la disponibilidad de utilidades disponibles para este tipo de tareas.

## **9. MIGRACION DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.**

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

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

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases 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.

## **10. RELACION CON SISTEMAS EXTERNOS**

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

El Ayuntamiento pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar.

El licitador deberá incluir en su propuesta la relación de aplicaciones que se compromete a integrar, así como su alcance y que se incluyen en el precio de su oferta o, en su caso, el importe que facturaría al Ayuntamiento por la realización de dichos trabajos, adicionalmente al precio de licitación.

Se valorará el enlace vía Web-Services, así como los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita su realización de forma efectiva.

## **11. SUBSISTEMA DE INFORMACION PARA USUARIOS FINALES.**

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

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

## **12. GESTION DE DOCUMENTOS.**

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

### 13. POLITICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.

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

### 14. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

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

### 15. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

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

Módulo	Contenido
Archivo de personas	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes.</li><li>○ Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente.</li><li>○ Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones.</li><li>○ Vinculación con toda la información de la base de datos.</li><li>○ Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.</li><li>○ Call Center tributario.</li></ul>
Registro	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Registro de entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios.</li><li>○ Asociación de documentos en formato digital.</li><li>○ Firma electrónica de los documentos asociados.</li></ul>
Gestor de expedientes	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tramitación de todo tipo de expedientes tributarios, integrada con la base de datos.</li><li>○ Bandejas de tareas por usuarios o departamentos.</li><li>○ Integración con firma electrónica.</li><li>○ Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.</li></ul>
Gestor documental	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.</li><li>○ Mantenimiento de versiones de las plantillas.</li><li>○ Integración de los documentos en un archivo digital independiente</li></ul>



Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none"> <li>de la base de datos.</li> <li>○ Visor de documentos electrónicos.</li> </ul>
Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.</li> </ul>
Procedimiento inspector y sancionador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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.</li> </ul>
Domiciliaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios.</li> <li>○ Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos.</li> <li>○ Aplicación de descuentos por domiciliación.</li> <li>○ Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos.</li> <li>○ Histórico de domiciliaciones.</li> </ul>
Valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.</li> <li>○ Histórico de las gestiones realizadas en cada valor.</li> <li>○ Cálculo de la deuda según el estado del valor.</li> <li>○ Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.</li> </ul>
Recaudación voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de la de puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.</li> <li>○ Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.</li> </ul>
Recaudación ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.</li> <li>○ Carga en ejecutiva de valores externos.</li> <li>○ Reposiciones a voluntaria.</li> <li>○ Formación de expedientes ejecutivos.</li> </ul>
Procedimiento de embargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.</li> <li>○ Introducción de resultados.</li> <li>○ Embargo de bienes.</li> <li>○ Subasta de bienes.</li> <li>○ Gestión de fallidos.</li> <li>○ Derivación de responsabilidad.</li> </ul>
Gestión de cobro	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.</li> </ul>
Selector de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.</li> </ul>
Notificaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.</li> <li>○ Generación de remesas de notificación y su seguimiento.</li> </ul>

<b>Módulo</b>	<b>Contenido</b>
Contabilidad auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conciliación bancaria.</li> <li>○ Cuadre contable de las operaciones tributarias</li> <li>○ Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.</li> </ul>
Administración de perfiles y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.</li> </ul>
Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas, Domiciliaciones.</li> </ul>
Servicios Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.</li> </ul>
Oficina Virtual	<p>La Oficina Virtual Tributaria a poner en marcha en el marco del proyecto, deberá integrarse en la Sede Electrónica de la Institución, con autenticación heredada de la misma.</p> <p>Se contemplará la integración con el Registro Telemático de la Institución, para aquellas actuaciones en las que sea necesario dar registro de entrada a solicitudes o documentos de cualquier tipo aportados telemáticamente por el ciudadano.</p> <p>La Oficina Virtual Tributaria incorporará las siguientes funcionalidades para su utilización por el ciudadano:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Actualización de datos personales de carácter jurídico</li> <li>○ Mantenimiento de domiciliaciones bancarias</li> <li>○ Fraccionamientos de pago</li> <li>○ Autoliquidaciones</li> <li>○ Consulta de la deuda tributaria</li> <li>○ Consulta de pagos realizados</li> <li>○ Consulta de valores provisionales</li> <li>○ Obtención de cartas de pago</li> <li>○ Obtención de duplicados de recibos</li> <li>○ Obtención de justificantes de deuda</li> <li>○ Pago telemático, mediante integración con la pasarela de pagos</li> </ul>

Módulo	Contenido
	<p>seleccionada por el Ayuntamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Consulta de Bienes (inmuebles, actividades, etc.) y su historial tributario</li> <li>○ Consulta del estado de tramitación de los expedientes</li> <li>○ Solicitudes, recursos o cualesquiera otras actuaciones tributarias, mediante la cumplimentación del correspondiente formulario Web, que será firmado electrónicamente por el ciudadano y anotado en el Registro Telemático, con aportación de documentos y expedición de justificante de entrada.</li> <li>○ Aportación de documentos a expedientes</li> <li>○ Descarga de documentos</li> <li>○ Buzón de notificaciones telemáticas</li> </ul>
Carga automatizada de soportes	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cuadernos bancarios y ficheros SICER.</li> </ul>
Gestión tributaria del IBI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procesos de validación, carga y actualización de de los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales.</li> <li>○ Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujetos.</li> <li>○ Cálculo y generación de recibos.</li> <li>○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.</li> </ul>
Gestión catastral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tramitación de alteraciones jurídicas –cambio de estructura de la propiedad-</li> <li>○ Integración mediante SW con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.</li> <li>○ Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas.</li> <li>○ Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.</li> <li>○ Visualizador GIS integrado con la información territorial.</li> </ul>
Vehículos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet</li> <li>○ Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT</li> <li>○ Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones y</li> </ul>

<b>Módulo</b>	<b>Contenido</b>
	bonificaciones. ○ Cálculo y generación de recibos. ○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.
Gestión tributaria y censal del IAE	○ Gestión censal de IAE ○ Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones. ○ Cálculo y generación de recibos. ○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
IIVTNU	○ Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet ○ Carga e integración de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación. ○ Generación de liquidaciones.
ICIO.	○ Generación de liquidaciones provisionales ○ Registro de finales de obra y presupuesto ○ Generación de Liquidaciones definitivas. ○ Integración con urbanismo mediante SW.
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.
Multas de Tráfico	○ Procedimiento Sancionador de Multas de Tráfico.

## **16. PROTOTIPO.**

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

## **17. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACION**

Las Empresas ofertantes deberán acreditar la propiedad intelectual de la aplicación ofertada, mediante el correspondiente certificado del Registro de la Propiedad Intelectual.

## **18. SOPORTE A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN**

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

### **18.1 Soporte a la Gestión**

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

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

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

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

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

### **18.2. Soporte a la Explotación**

En este apartado, se incluirán las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, fundamentalmente en procesos masivos, cargas de ficheros y emisiones específicas.

Se incluyen en esta prestación las actuaciones de asistencia a los usuarios en materia de informes específicos, problemas de 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 de manera ininterrumpida.

## **19. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO**

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

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

Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen, tanto la corrección o depuración del código, como la actualización de la configuración existente. Debe además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios efectuados.

### 19.1. Mantenimiento Evolutivo

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

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

### 19.2. Mantenimiento Correctivo.

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

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

Se entiende por.

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

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

## 20. OUTSOURCING CPD

### **20.1. 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 “2. *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:

- Entorno de Comunicaciones y Redes

Debe especificarse detalladamente la propuesta de entorno de comunicaciones y redes entre el Ayuntamiento y el CPD del licitador. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir la normativa vigente en materia de seguridad en las comunicaciones.

Se valorarán 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.

- Seguridad Física

Deben especificarse claramente 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: Suministro de Energía Eléctrica estabilizada ininterrumpida, Extinción de Incendios, Seguridad física, etc.

### **20.2. Servicios Incluidos**

- *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.

- 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

### **20.3 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.

## **21. EQUIPO DE TRABAJO.**

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

En el caso de los Recursos Humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un currículo donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de Trabajo.

Especialmente importante será el perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

## **22. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.**

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

## **23. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.**

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del Proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por el Ayuntamiento.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo

del Ayuntamiento, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

## **24. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

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

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, especialmente en lo indicado en su artículo 12.

A tal fin, y conforme al Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Equipo.