

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONSULTORÍA, ASISTENCIA, SUMINISTRO Y PUESTA EN MARCHA DE UN PORTAL CIUDADANO TRIBUTARIO INTEGRADO CON EL SISTEMA DE GESTIÓN DE INGRESOS Y RECAUDACIÓN, Y DE UN REGISTRO TELEMÁTICO DE E/S INTEGRADO CON EL REGISTRO GENERAL MUNICIPAL

ANTECEDENTES.

El Excmo. Ayuntamiento constituyó la sociedad mercantil “EL PUERTO DE SANTA MARÍA GLOBAL S.L.U.”, antes “Servicios Económicos de El Puerto, S.L.U”. cuyo capital social pertenece íntegramente a la Corporación, para la gestión directa de determinados servicios de competencia municipal, todo ello de conformidad con lo dispuesto en el artículo 85.2.A.d de la Ley 7/1985 de 2 de abril Reguladora de las Bases del Régimen Local.

EL PUERTO GLOBAL, S.L.U. cubre un amplio abanico de actividades, conformándose esta sociedad como una empresa de servicios altamente especializados y específicos al servicio del Ayuntamiento que tiene como objeto social, de forma general, la prestación de servicios y ejecución de inversiones relacionadas con la comunicación e información, las nuevas tecnologías, informática y ofimática, el equipamiento técnico o tecnológico, la gestión catastral, planimetría y estadística, y la planificación, gestión y desarrollo de los proyectos relacionados con su objeto social.

Específicamente, en materia de Informática, Ofimática, Nuevas Tecnologías y Equipamiento Tecnológico, sus cometidos son, entre otros:

- a) El diseño, gestión, desarrollo, programación y mantenimiento de sistemas de tecnología, información y suministro de equipamiento informático y microinformático, así como aplicaciones propias o de terceros (software).
- b) La prestación de servicios de gestión documental informatizada, y de mantenimiento y supervisión de los datos de ficheros de datos de índole personal conforme a la legislación en vigor al Ayuntamiento de El Puerto de Santa María o entidades administrativas o mercantiles dependientes del mismo.
- c) La promoción, estudio, y desarrollo de las técnicas de proceso de datos y la utilización y explotación de los equipos para el tratamiento de la información; estudio, desarrollo e implantación de aplicaciones informáticas; instalación y uso de productos informáticos, bien sean máquinas, programas o material auxiliar.

- d) El desarrollo de la Oficina de Atención al Ciudadano Virtual y la puesta en marcha y funcionamiento de oficinas telemáticas de información al ciudadano en cualquiera de las materias de competencia municipal, tributaria, urbanística, fiscal, social, asociativa, catastral, turística, etc., especialmente, aquellas de nueva creación como la oficina de atención al inmigrante.

En los próximos meses, el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María pretende seguir dando pasos importantes en el desarrollo de la sociedad de la información y para ello desea ser una agente dinamizador y comprometido con los retos de la administración pública haciendo posible la convergencia de los servicios públicos mediante soluciones innovadoras lo que sin duda va a aportar un importante valor a la gestión municipal.

Es objetivo de la presente contratación establecer soluciones innovadoras con base tecnológica avanzada y probada que permita avanzar hacia la e-Administración y, por tanto, hacia una mejor atención a los ciudadanos, y empresas y una Administración tecnológicamente adecuada al contexto operativo de nuestros días, especialmente en la gestión económica.

El Ayuntamiento de El Puerto de Santa María también quiere responder de forma eficaz a las demandas de información y servicios que los ciudadanos y empresas les hacen llegar y a su vez prepararse para los nuevos retos de futuro, y así poder aportar mejoras que hagan posible un acceso más fácil y flexible a los servicios públicos, que se agilicen las tramitaciones y que se avance de manera clara hacia la integración total de información municipal y de servicios de otras administraciones públicas.

El Ayuntamiento de El Puerto de Santa María está comprometido de forma decidida con una visión de la administración pública de calidad, cercana a los ciudadanos y empresas y sensibilizada con la importancia de las nuevas tecnologías de la información, y la optimización de los recursos técnicos y humanos municipales, y tiene como prioridades, entre otras:

- Ser accesible al ciudadano por diferentes canales para la obtención de información o la realización de cualquier trámite de forma eficiente.
- Ser accesible a las empresas proporcionándoles información, tramitación ágil y canales para la mejora de resultados y retornos de inversión.
- Establecer una plataforma consistente y flexible de infraestructuras tecnológicas.
- Crear canales automáticos de intercambio de información con otras administraciones, ya sea estatal, autonómica o local.

- Colaborar en todas las actuaciones dirigidas hacia la transferencia tecnológica con otras Administraciones.
- Aumentar y mejorar los servicios públicos electrónicos dirigidos tanto a ciudadanos como a empresas.
- Contribuir a la formación en las nuevas metodologías y herramientas desarrolladas en el proyecto.
- Facilitar la difusión de los objetivos, actuaciones y logros alcanzados.
- Reducir los tiempos de espera en las dependencias municipales.
- Mejorar y controlar la calidad de los servicios y funcionamiento de los mismos.
- Potenciar el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones para acceder a los servicios municipales.
- Colaborar con otras administraciones en el despliegue de servicios inter-administrativos.
- Ofrecer un punto de información unificado de las diferentes administraciones públicas.
- Simplificar y agilizar las interacciones del ciudadano con la Administración a través de los diversos canales.
- Generar nuevos servicios de valor añadido y prestar un tratamiento personalizado a los ciudadanos, proveedores, organismos, empresas y trabajadores del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.
- Constituir una plataforma tecnológica avanzada como Backoffice municipal

Según la Comisión Europea, *“la administración electrónica o («eGovernment») es una de las prioridades definidas por el plan de acción i2010 siendo esencial para prestar unos servicios públicos más eficaces y de mejor calidad y así reducir los plazos de espera de los usuarios y mejorar la transparencia y la rendición de cuentas”*, y se define como la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las administraciones públicas, asociada a cambios en la organización y nuevas aptitudes del personal. El objetivo es mejorar los servicios públicos, reforzar los procesos democráticos y apoyar a las políticas públicas.

Así el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, a través de su empresa tecnológica El Puerto Global, quiere impulsar la administración electrónica que facilita no sólo la obtención de la información ofrecida por los poderes públicos, sino también las transacciones de los administrados, reduciendo los plazos de espera. Las mejoras en la prestación de los servicios administrativos electrónicos generan ganancias de productividad y competitividad, ganancias debidas a la reducción no sólo de los costes de los propios servicios públicos, sino también de los costes de transacción para las empresas. La administración electrónica permite reforzar la

cooperación entre las autoridades regionales y locales, y con la implementación de la firma electrónica y autenticación de documentos posibilita de forma real y sin excepciones la culminación exitosa del procedimiento administrativo electrónico, y el expediente electrónico. Consideraciones que permiten señalar, que la Administración Electrónica, es una medida eficaz para afrontar la coyuntura de crisis económica que afecta a ciudadanos, empresas y el propio funcionamiento de los servicios municipales, especialmente los relacionados con la economía municipal.

NORMAS Y OBJETO DEL CONTRATO

- 1.- Se trata de dotar al Excmo. Ayuntamiento de El Puerto de Santa María de un Plataforma Telemática Tributaria, integrada completamente con la aplicación de Gestión de Ingresos y Recaudación, que permita gestionar y optimizar los procesos recaudatorios, así como el acceso a la misma a través del portal corporativo municipal, de forma que se facilite tanto a los ciudadanos como a las entidades el acceso virtual a la plataforma. La oferta incluirá la puesta en marcha de un Registro Telemático de E/S integrado con la actual aplicación de Registro General de E/S implantada en el Excmo. Ayuntamiento de El Puerto de Santa María

- 2.- Del mismo modo, será obligación del adjudicatario las labores relativas a:
 - a) Parametrización y adaptación de la solución ofertada a las necesidades y requerimientos indicados por parte del personal del Área Económica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, incluyendo la elaboración de listados, impresión de cualquier tipo de documento (liquidaciones, recibos, notificaciones, listas cobratorias, etc...).
 - b) Elaborar e impartir un plan de formación personalizado sobre la aplicación, desde el punto de vista de los distintos negociados. Del mismo modo se formará al personal del Departamento de Sistemas de Información de El Puerto Global, con el fin de poder administrar el sistema, así como para poder acceder a las distintas tablas de las Bases de Datos.

- 3.- El adjudicatario deberá realizar las labores de integración con el resto de aplicaciones corporativas municipales:
 - a) Padrón Municipal de Habitantes.
 - b) Contabilidad.
 - c) Sistema de Información Geográfica.
 - d) Gestión de Tesorería.
 - e) Registro de E/S.
 - f) Cartografía municipal/catastral.
 - g) Cualquier otra que se encuentre en fase de implantación relacionada con la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.

- 4.- La solución ofertada se integrará con las siguientes plataformas:
 - a) SISNOT, para notificaciones telemáticas.
 - b) @firma, para el firmado digital de documentos.

- 5.- La aplicación informática deberá adaptarse permanentemente a toda la normativa reguladora de los tributos locales y precios públicos vigente en cada momento, permitiendo su aplicación efectiva conforme a los principios aplicables a las administraciones públicas regulados en el art. 103.1 de la Constitución Española, arts. 3 y 4 de la Ley 30/92 del régimen jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y arts. 3 de la Ley 58/2003 General Tributaria, y con especial observancia de los derechos y deberes de los Obligados Tributarios y de la Administración contemplados en los artículos 30 a 34 de la mencionada Ley 58/2003 General Tributaria, , así como a la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos. El licitador incluirá en su oferta el compromiso de adaptación y la duración del mismo sin coste para el licitante.

- 6.- Toda instalación y/o recepción de los mencionados programas informáticos se tendrá que formalizar mediante acta de instalación y/o recepción expedida por los responsables del Área Económica del Excmo. Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.

- 7.- La duración máxima del proyecto será de 4 meses desde la firma del contrato.

- 8.- La garantía será ofrecida por el adjudicatario y siempre ateniéndose a las últimas versiones disponibles en el momento de la entrega, siendo 12 meses a partir del acta de recepción del proyecto el periodo de tiempo garantizado, pudiendo aportar el licitador una garantía de mayor plazo.

- 9.- La aplicación ofertada se integrará con la plataforma @firma del Ministerio de Administraciones Públicas, para permitir la firma digital de documentos, tanto de los ciudadanos, como del personal municipal.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE REQUISITOS DEL PORTAL CIUDADANO TRIBUTARIO. SOLUCION TECNICA.

- 10.- La solución a implantar será un desarrollo gestionado a través de un Sistema de Gestión de Bases de Datos Relacional.
- 11.- El sistema deberá ajustarse a las Plataformas siguientes:
 - Integración con servidor Linux Ubuntu o Microsoft Windows Server 200x, como sistema operativo.
 - Integración con un Mysql 5.0, SQL Server 200x, Oracle, Sybase, Informix o Progress, como Sistema de Gestión de Base de Datos.
 - Servidor Web Apache o Microsoft Internet Information Server.
 - Clientes con navegadores Microsoft Internet Explorer y Mozilla Firefox.
- 12.- La herramienta permitirá la exportación de datos y/o de listados a aplicaciones ofimáticas tales como Microsoft Office y OpenOffice, de forma que se puedan elaborar y tratar los datos más allá de los listados predefinidos por la aplicación, así como la realización de operaciones aritméticas, elaboración de ratios, emisión de informes, etc.
- 13.- Cada usuario, previa identificación en el sistema, accederá a los datos existentes en su expediente, tanto en lo referente al tercero, como a los valores asociados al mismo. La información accesible y/o modificable desde la plataforma, será parametrizable y definida por los administradores del sistema.
- 14.- Los usuarios podrán aportar documentos, o solicitar cambios de aquellos datos que se consideren oportunos, por parte de los responsables del Área Económica del Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.
- 15.- En materia de gestión tributaria realizará un tratamiento de todas las fases del procedimiento administrativo, desde su inicio hasta su finalización o pase a recaudación.
- 16.- En materia de IBI realizará un tratamiento de todas las fases del procedimiento administrativo, desde su inicio hasta su finalización o pase a recaudación.
- 17.- En materia de inspección tributaria realizará un tratamiento de todas las fases del procedimiento administrativo, desde su inicio hasta su finalización o pase a gestión tributaria o a recaudación, según los casos.
- 18.- En materia de recaudación realizará un tratamiento de todas las fases del procedimiento administrativo, desde su inicio y recepción en vía voluntaria, hasta su finalización o cobro.
- 19.- La realización de todas las fases del procedimiento será ordenada, intuitiva y clara, posibilitando acciones como:

- Consulta de Liquidaciones, autoliquidaciones y recibos.
- Generación de cartas de pago.
- Justificantes de valores pagados.
- Generación de Autoliquidaciones.
- Etc.

Registrar los accesos no autorizados al sistema, desde el punto de vista de

- 20.- Cada valor, a lo largo de su existencia, mantendrá referencias consultables relativas a todos los expedientes que le afecten, tanto de gestión tributaria, como de inspección, como de recaudación.
- 21.- Cada expediente de cada una de las materias (gestión, inspección y recaudación) a lo largo de su existencia mantendrá referencias consultables relativas a los expedientes de las demás materias, y a todos los valores que le afecten.
- 22.- Permitirá la consulta de todos los tributos vinculados al territorio a través de referencia catastral, siendo capaz de establecer un enlace automático por el que se visualice el inmueble en la cartografía oficial catastral y/o municipal. Para el caso específico de búsqueda de valores de IBI rústico (liquidaciones y recibos), se podrán localizar todos los valores relacionados con un determinado inmueble aunque dicho valor agrupe además a otros inmuebles, sin más que introducir la referencia catastral o el polígono y parcela del inmueble de interés.
- 23.- La referencia catastral debe ser un campo clave tanto en el I.B.I. como en los demás tributos de carácter inmobiliario, permitiendo la búsqueda, el seguimiento y la gestión de todos ellos a través de la Referencia Catastral.
- 24.- El sistema permitirá definir controles de acceso por usuario, mediante el uso de DNI Electrónico, así como de Certificado Digital reconocido, siendo obligatorios las siguientes funcionalidades:
 - Establecer perfiles de acceso por usuario.
 - Registrar los accesos no autorizados al sistema, desde el punto de vista de identificación, con la posibilidad de bloqueos automáticos en el caso de que se procedan más de tres intentos fallidos.
 - La aplicación grabará en un registro todos los movimientos realizados por los usuarios una vez autenticados dentro del sistema.
- 25.- La plataforma ofertada permitirá el firmado electrónico de documentos.
- 26.- Se podrá acceder por parte de los ciudadanos a las notificaciones telemáticas efectuadas, mediante el uso de la plataforma SISNOT.

- 27.- La solución ofertada permitirá realizar simulaciones de cálculo de valores y/o listas cobratorias, a los usuarios del módulo telemático ofertado, tanto a las entidades, como a los ciudadanos que utilicen el módulo telemático, siempre que lo permita el perfil de seguridad asignado por parte de los administradores del sistema.
- 28.- Con el fin de facilitar las solicitudes y/o procedimientos que realicen los ciudadanos, a través del portal web municipal mediante el uso del módulo telemático de la solución ofertada, el sistema se integrará con el Registro General de E/S.
- 29.- Se garantizará la confidencialidad de los datos proporcionados a través de internet a través de medios contrastados y reconocidos oficialmente por las administraciones públicas y con escrupuloso cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección y tratamiento automatizado de datos de carácter personal.
- 30.- La información a proporcionar a los obligados tributarios (en adelante OT), a través de internet será configurable.
- 31.- Se permitirá el pago telemático, a través de la plataforma de pago seleccionada por el Excmo. Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.
- 32.- Se podrán generar informes estadísticos de las consultas realizadas a través de la Oficina Virtual, y estos a su vez podrán ser personalizables.
- 33.- Se permitirán generar informes de cada OT indicando en qué fecha, a qué hora y qué asuntos consultó a través de la Oficina Virtual. Esta información se incorporará a los expedientes tributarios afectados.
- 34.- Durante el período de implantación el proveedor realizará las siguientes funciones:
 - a) Se proporcionará asistencia tutorial y consultoría en persona.
 - b) Se proporcionarán manuales.
 - c) Se parametrizará la aplicación conforme a las exigencias de los usuarios.
 - d) Se personalizarán los listados, informes, comunicaciones, resoluciones, y demás documentos conforme a las exigencias de los usuarios, sin perjuicio de que dichos documentos puedan ser modificados posteriormente por los usuarios autorizados, con facilidad.
 - e) Se formará a los usuarios en sus distintos niveles.
 - f) Se realizará la asistencia necesaria a los usuarios y las operaciones necesarias en la aplicación, para que ésta sea operativa plenamente, y garantizadas satisfactoriamente todas las conexiones con otras aplicaciones en los términos ya explicados, así como todos los procedimientos contemplados.
- 35.- Integración completa con la aplicación de Gestión de Ingresos y Recaudación en fase de implantación en el Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, tanto en el aspecto de consulta, como en la modificación de datos y/o valores, siempre que lo permita el perfil

de seguridad configurado al usuario, así como mantener esta integración en las futuras actualizaciones y/o adaptaciones que se realicen en el futuro, en el citado aplicativo.

- 36.- Adaptación al cuaderno 60 (modalidades 1, 2 y 3) del Consejo Superior Bancario (CSB), relativos a la recaudación de tributos y otros ingresos municipales mediante recibos, liquidaciones y autoliquidaciones
- 37.- Integración con la aplicación de Registro General de E/S municipal, de forma que a través del portal web municipal se disponga de una plataforma completa e integrada con los procesos y procedimientos municipales.
- 38.- Disponibilidad de la información de cualquier dato relacionado con los contribuyentes, los tributos que le afectan, así como del estado procedimental en que se encuentran en cada momento los respectivos expedientes ejecutivos.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE REQUISITOS DEL REGISTRO TELEMÁTICO DE E/S. SOLUCION TECNICA.

- 39.- La solución a implantar será un desarrollo gestionado a través de un Sistema de Gestión de Bases de Datos Relacional.
- 40.- El sistema deberá ajustarse a la Plataforma siguiente:
- Integración con servidor Linux Ubuntu o Microsoft Windows Server 200x, como sistema operativo.
 - Integración con un Mysql 5.0, SQL Server 200x, Oracle, Sybase, Informix o Progress, como Sistema de Gestión de Base de Datos.
 - Servidor Web Apache o Microsoft Internet Information Server.
 - Clientes con navegadores Microsoft Internet Explorer y Mozilla Firefox.
- 41.- La herramienta permitirá la exportación de datos y/o de listados a aplicaciones ofimáticas tales como Microsoft Office u OpenOffice, de forma que se puedan elaborar y tratar los datos más allá de los listados predefinidos por la aplicación, así como la realización de operaciones aritméticas, elaboración de ratios, emisión de informes, etc.
- 42.- Se facilitará y configurará un gestor documental, tanto para el Registro General de E/S implantado en el Excmo. Ayuntamiento de El Puerto de Santa María, como para el Registro Telemático.
- 43.- Se realizará el diseño e implantación de 25 formularios, relacionados con 25 trámites, para su gestión electrónica.
- 44.- Los usuarios podrán aportar documentos, o solicitar cambios de aquellos datos que se consideren oportunos, por parte de los responsables de Secretría General y la Oficina de Atención al Ciudadano.
- 45.- El sistema permitirá definir controles de acceso por usuario, mediante el uso de DNI Electrónico, así como de Certificado Digital reconocido, siendo obligatorios las siguientes funcionalidades:
- Establecer perfiles de acceso por usuario.
 - Registrar los accesos no autorizados al sistema, desde el punto de vista de identificación, con la posibilidad de bloqueos automáticos en el caso de que se procedan más de tres intentos fallidos.
 - La aplicación grabará en un registro todos los movimientos realizados por los usuarios una vez autenticados dentro del sistema.
- 46.- La plataforma ofertada permitirá el firmado electrónico de documentos.

- 47.- Con el fin de facilitar las solicitudes y/o procedimientos que realicen los ciudadanos, a través del portal web municipal mediante el uso del módulo telemático de la solución ofertada, el sistema se integrará con el Registro General de E/S, de forma que a través del portal web municipal se disponga de una plataforma completa e integrada con los procesos y procedimientos municipales.
- 48.- Se garantizará la confidencialidad de los datos proporcionados a través de internet a través de medios contrastados y reconocidos oficialmente por las administraciones públicas y con escrupuloso cumplimiento de la legislación vigente en materia de protección y tratamiento automatizado de datos de carácter personal.
- 49.- Se podrán generar informes estadísticos de las consultas realizadas a través de la Oficina Virtual, y estos a su vez podrán ser personalizables.
- 50.- Durante el período de implantación el proveedor realizará las siguientes funciones:
- g) Se proporcionará asistencia tutorial y consultoría en persona.
 - h) Se proporcionarán manuales.
 - i) Se parametrizará la aplicación conforme a las exigencias de los usuarios.
 - j) Se personalizarán los listados, informes, comunicaciones, resoluciones, y demás documentos conforme a las exigencias de los usuarios, sin perjuicio de que dichos documentos puedan ser modificados posteriormente por los usuarios autorizados, con facilidad.
 - k) Se formará a los usuarios en sus distintos niveles.
 - l) Se realizará la asistencia necesaria a los usuarios y las operaciones necesarias en la aplicación, para que ésta sea operativa plenamente, y garantizadas satisfactoriamente todas las conexiones con otras aplicaciones en los términos ya explicados, así como todos los procedimientos contemplados.

DESCRIPCIÓN GENERAL DEL TERMINAL INTERACTIVO PARA EL PAGO DE IMPUESTOS. SOLUCION TÉCNICA.

- 51.- La solución a implantar será el suministro de un terminal de autoservicio avanzado que permita el pago tanto a través de tarjeta, como en metálico, así como la impresión de tickets y documentos, y de esta forma poder disponer de una comunicación más fluida con el ciudadano.
- 52.- Facilitará el pago de tasas y tributos, multas, expedición de documentos, compra de entradas, cursos, abonos de transporte o deportivos, tramitación avanzada, etc.
- 53.- Permitirá la identificación de usuarios, con el fin de poder obtener los documentos acreditativos que estime convenientes el Excmo. Ayuntamiento de El Puerto de Santa María.
- 54.- El sistema dispondrá de las siguientes funcionalidades:
 - a) Acceso para discapacitados.
 - b) Todo tipo de cobros, mediante tarjeta bancaria o en metálico.
 - c) Lectura de documentos con código de barra.
 - d) Arqueos, diferenciando entre las distintas modalidades de pago, así como por las distintas tasas o conceptos abonados.
 - e) Posibilidad de integrarse con el Sistema de gestión de ingresos y recaudación que se licita de forma paralela.
 - f) Pantalla táctil antivandálica.
 - g) Impresión de documentos en formato DIN A4.
 - h) Identificación con certificados electrónicos y eDNI.

El Puerto de Santa María, 11 de Marzo de 2.010
EL DIRECTOR DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE EL PUERTO GLOBAL, S.L.U.,

Manuel Gómez Navarro