

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A  
CONTRACTAR, MITJANÇANT CONCURS  
OBERT, EL SUBMINISTRAMENT I LA  
IMPLANTACIÓ D'UNA APLICACIÓ  
INFORMÀTICA DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA I  
RECAPTACIÓ**

**CONSELL DE MALLORCA**

**Setembre 2012  
Versio 1.2**



<b>1</b>	<b>INTRODUCCIÓ</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ. IMPLANTACIÓ DE LES EINES DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS</b>	<b>4</b>
<b>3.1</b>	<b>REQUERIMENTS TÈCNICS</b>	<b>4</b>
3.1.1	Arquitectura de l'aplicació	4
3.1.2	Seguretat	5
3.1.3	Interfície gràfica, navegació i consultes	5
3.1.4	Actualitzacions i canvis de versió	5
3.1.5	Documentació	5
3.1.6	Relació amb sistemes externs	6
3.1.7	Subsistema d'informació per a usuaris finals	6
3.1.8	Propietat intel·lectual de l'aplicació	6
3.1.9	Codi font	6
3.1.10	Seguretat i confidencialitat	6
<b>3.2</b>	<b>REQUERIMENTS FUNCIONALS</b>	<b>7</b>
3.2.1	Gestió de contribuents	7
3.2.2	Gestió de dades territorials	7
3.2.3	Gestió d'expedients	7
3.2.4	Gestió tributària	8
3.2.5	Recaptació	8
3.2.6	Recaptació executiva	9
3.2.7	Gestió del cobrament	9
3.2.8	Gestió de padrons	10
3.2.9	Gestió de liquidacions i autoliquidacions	10
3.2.10	Sanció tributària	10
3.2.11	Control de les notificacions	10
3.2.12	Integració en sistema comptable	11
3.2.13	Integració en plataforma telemàtica de tràmits	11
<b>3.3</b>	<b>SESSIÓ TÈCNICA DE DEMOSTRACIÓ DELS LICITADORS</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>PLANIFICACIÓ, EXECUCIÓ I GESTIÓ DEL PROJECTE</b>	<b>12</b>
<b>4.1</b>	<b>pla d'implantació i metodologia de treball</b>	<b>12</b>
<b>4.2</b>	<b>Pla d'explotació</b>	<b>12</b>
<b>4.3</b>	<b>Equip de treball</b>	<b>12</b>
<b>4.4</b>	<b>documentació que s'ha de presentar en Acabar el projecte</b>	<b>13</b>
<b>4.5</b>	<b>Condicions, GARANTIA, explotació i manteniment</b>	<b>13</b>
<b>5</b>	<b>ALTRES MÈRITS</b>	<b>15</b>
<b>5.1</b>	<b>Ampliació termini del manteniment i garantia inclòs</b>	<b>15</b>
<b>5.2</b>	<b>ASSISTÈNCIA IN SITU.</b>	<b>15</b>
<b>6</b>	<b>MODEL NORMALITZAT DE LES OFERTES tècniques</b>	<b>15</b>

## 1 INTRODUCCIÓ

El Consell de Mallorca requereix, per a si i per a la seva administració institucional, i en concret l'IMAS, l'Institut de l'Esport Hípic i l'Agència de Disciplina Urbanística, un programa de gestió tributària que permeti la implantació dels quaderns bancaris 60 i 63, de manera que totes les liquidacions/autoliquidacions de tributs i altres ingressos s'emetin des del mateix programa, el qual, al seu torn, ha de remetre informació al sistema comptable de les institucions i rebre la informació en matèria de cobrament de les entitats bancàries, ha de controlar els terminis d'ingrés i permetre dictar les resolucions de constrenyiment corresponents.

El Consell de Mallorca pretén disposar de l'aplicació per dur a terme la gestió tributària i la recaptació, i posteriorment la integració amb pagaments telemàtics fets pel ciutadà.

L'objecte del contracte és la implantació d'un sistema que permeti la gestió dels tributs i recaptar-los. Inclou el subministrament de les llicències de l'aplicació, la instal·lació i totes les tasques de parametrització i formació del personal tècnic i els usuaris finals, així com el traspassar les dades, mantenir-la i prestar-hi suport; en definitiva, implantar-la segons les condicions tècniques i funcionals que es detallen en aquest document.

## 2 OBJECTE DE LA CONTRACTACIÓ. IMPLANTACIÓ DE LES EINES DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA I RECAPTACIÓ

L'objecte del contracte contempla els aspectes següents:

- **Subministrament de les llicències** d'ús d'una aplicació informàtica de gestió integral de tributs i altres ingressos de dret públic i recaptació, conforme als requisits establerts en l'apartat de requeriments funcionals d'aquest plec. El nombre d'usuaris previst és de 20, dels quals s'estima que uns 10 hi estaran connectats de forma simultània, en terme mitjà, al llarg d'una jornada típica de treball, però se n'ha de preveure el creixement en funció de les necessitats i l'organització. El termini per al subministrament és, com a màxim, de quinze dies des de la formalització del contracte.
- **Subministrament dels servidors** on s'han d'instal·lar la base de dades i l'aplicació informàtica, s'ha incloure les llicències de sistema operatiu d'aquest servidors.
- **Instal·lació i parametrització** de les funcions de l'aplicació contractada, per a la qual cosa les empreses oferents han de dur a terme les activitats següents:
  - Parametritzar inicialment tots els mòduls de l'aplicació a fi de complir totes les aplicacions i els requeriments especificats en aquest plec.
  - Parametritzar inicialment el sistema de seguretat, definir els perfils i els usuaris de l'aplicació.
  - Aportar personal degudament qualificat per a assolir els objectius d'implantació i parametrització en els termes dins dels plans de treball presentats, que s'han d'atendre en el termini màxim d'implantació estipulat. Per a això s'ha de disposar d'un mínim de 2 consultors (amb titulació d'enginyeria informàtica o equivalent), amb dedicació exclusiva, durant tot el període d'implantació, els quals han d'actuar *in situ* i sota la direcció del supervisor del projecte. L'empresa contractista ha de substituir l'esmentat

personal, si aquest no satisfà les necessitats sol·licitades pel supervisor del projecte.

- Establir contacte amb les diferents entitats bancàries i coordinar-s'hi per a controlar la interconnexió correcta de les dades que aquestes remet en relació amb els cobraments, i la implantació i la verificació correctes.
- Fer la instal·lació en el termini, com a màxim, de 4 mesos des del subministrament de la llicència.

– **Formació del personal** de les àrees implicades en tres nivells:

- Formar els usuaris finals.
- Formar els usuaris de direcció.
- Formar els usuaris tècnics.
- Formar els administradors informàtics.

L'horari de formació, per a la qual s'exigeixen, com a mínim, 10 jornades, s'ha d'adaptar a les necessitats del Consell de Mallorca i s'ha de planificar en el temps de manera que coincideixi, preferiblement, amb el període immediatament anterior a la posada en marxa del mòdul corresponent.

Malgrat es difícil preveure en hores la implantació s'estima que, per a la instal·lació i parametrització de les funcions de l'aplicació, així com per a la formació del personal en les àrees implicades, serà necessari realitzar un mínim de 1.120 hores (2 persones x 4 mesos x 140 h/mes).

### **3 REQUERIMENTS TÈCNICS I FUNCIONALS**

En aquest apartat es detallen els requeriments mínims tècnics i funcionals de l'aplicació.

#### **3.1 REQUERIMENTS TÈCNICS**

L'aplicació objecte del contracte s'ha d'adaptar a l'arquitectura tecnològica del Consell de Mallorca, que es descriu en l'annex I.

##### *3.1.1 Arquitectura de l'aplicació*

L'aplicació ha d'estar dissenyada sota l'arquitectura client/servidor multinivell, a fi que els clients s'hi puguin connectar remotament en un entorn WAN. L'aplicació s'instal·larà a la xarxa evitant fer instal·lacions locals als usuaris.

En la proposta s'ha de detallar l'arquitectura i la seva configuració.

##### **3.1.1.1 Servidor de dades**

El servidor de dades s'ha d'implementar sobre una base de dades relacional.

Es valoren la capacitat i l'experiència de les empreses oferents quant al seu domini de l'administració d'aquest motor de BBDD i la seva aportació a la seva configuració a les instal·lacions del Consell de Mallorca.

##### **3.1.1.2 Servidor d'aplicacions**

S'han d'especificar els productes i les eines de programari utilitzades tant en el disseny com per a la construcció de la solució proposada.

Es valora el nivell d'integració d'aquestes capes de l'aplicació; per tant, s'han d'indicar explícitament els mètodes d'integració entre els diferents components de l'aplicació.

És objecte del contracte el subministrament dels servidors necessaris per a instal·lar l'aplicació, integrats en l'actual arquitectura TIC del Consell de Mallorca.

### *3.1.2 Seguretat*

Les ofertes han d'especificar clarament les solucions que aporten als processos de seguretat AAA (autenticació, autorització, auditoria).

Com a requisits bàsics:

- L'aplicació ha de proporcionar funcionalitat pròpia respecte als seus controls d'accés, així com disposar de funcions que permetin personalitzar per a cadascú un perfil d'usuari que defineixi unes característiques d'accés i operativitat dins d'aquesta.
- Hi ha d'haver la possibilitat de definir perfils d'usuaris externs al mateix Consell de Mallorca, amb la finalitat de proporcionar diferents aplicacions de gestió tributària a col·lectius concrets i, en una segona fase, a contribuents degudament identificats.
- El mòdul de seguretat de l'aplicació ha de ser independent de qualsevol altre mecanisme de seguretat existent a la xarxa.
- L'aplicació ha de disposar d'un fitxer històric de moviments per a les dades funcionalment rellevants del sistema, i oferir consultes i informes específics que permetin reconstruir les operacions que s'hi han duit a terme i, per tant, obtenir-ne l'estat i les característiques ja sigui cronològicament o operativament.

### *3.1.3 Interfície gràfica, navegació i consultes*

Els mòduls han de tenir una interfície gràfica d'usuari amigable i han de facilitar la navegació a través de diverses pantalles, que s'han d'enllaçar segons la relació existent entre els objectes o els mòduls del sistema.

Tots els mòduls han de disposar d'un sistema àgil i potent per dur a terme consultes i accedir als registres de l'aplicació.

I tots els mòduls que formen l'aplicació han de tenir la mateixa aparença i han de seguir els mateixos criteris respecte de funcionament i interfície d'usuari.

### *3.1.4 Actualitzacions i canvis de versió*

L'aplicació ha de disposar de procediments i utilitats per dur a terme les actualitzacions dels components del sistema de forma metòdica, senzilla i amb procediment de seguretat de versió anterior en cas de problemes en l'esmentada actualització.

### *3.1.5 Documentació*

Els manuals d'usuari i tota la documentació del projecte s'ha de lliurar en suport digital, i en paper en cas que el Consell de Mallorca ho requereixi, i s'ha de mantenir actualitzada permanentment amb les noves funcions i modificacions fetes a l'aplicació.

L'aplicació ha de lliurar-se documentada respecte al model de dades, de manera que el Consell de Mallorca pugui explotar les dades esmentades de forma independent. Es valora que aquest model de dades es lliuri en un repositori emmagatzemat i mantingut mitjançant eines estandarditzades.

### *3.1.6 Relació amb sistemes externs*

La nova aplicació ha de contemplar les relacions següents amb sistemes externs:

1. L'aplicació permet el disseny i la realització de l'enllaç entre la gestió tributària i la recaptació i el sistema comptable del Consell de Mallorca, el proveïdor actual del qual és l'empresa AYTOS CPD (programa SICALWIN2006). Es valoren els mètodes, els formats d'intercanvi i els processos mitjançant els quals l'aplicació informàtica permeti dur a terme aquests enllaços de forma efectiva i eficient.
2. Així mateix ha de permetre l'absorció correcta de la informació de cobraments que remetent les entitats bancàries, i és objecte de valoració la senzillesa per a abocar la informació en el programa de gestió i d'aquest al de comptabilitat.
3. Si és el cas, amb la plataforma de tramitació electrònica actualment en període d'implantació al Consell de Mallorca. Consulteu l'annex I.

### *3.1.7 Subsistema d'informació per a usuaris finals*

Ha de disposar d'un sistema que l'usuari final pugui manejar per a crear consultes i qualsevol tipus d'informes, llistes o documents.

L'eina ha de permetre l'exportació dels resultats en eines d'ofimàtica estàndards o arxius de text net.

Les llistes i els informes s'han de poder mostrar en pantalla, abans d'imprimir-los.

Aquesta eina ha de basar el funcionament en un catàleg de dades que visualitzi noms de camps i relacions entre taules de forma fàcilment comprensible per part de l'usuari.

### *3.1.8 Propietat intel·lectual de l'aplicació*

Les empreses oferents han d'acreditar la propietat intel·lectual de l'aplicació oferta, mitjançant el certificat corresponent del Registre de la Propietat Intel·lectual.

### *3.1.9 Codi font*

Les empreses licitadores han de garantir la disponibilitat del codi font de l'aplicació per al Consell de Mallorca en cas de tancament de l'empresa per qualsevol motiu, fusió o absorció per d'altres o per canvi en la línia de negoci d'aquesta, per a evitar així una vinculació insalvable i garantir la total recuperació de fitxers.

### *3.1.10 Seguretat i confidencialitat*

El licitador ha de proporcionar una memòria descriptiva de les mesures de seguretat que adoptarà per assegurar la disponibilitat, la confidencialitat i la integritat de les dades i de la documentació facilitada.

El programari desenvolupat ha de complir totes les exigències que es deriven de la Llei orgànica de protecció de dades (LOPD). En l'oferta s'ha d'incloure una descripció de les mesures que s'han de prendre, que ha d'indicar totes les mesures per protegir les dades personals amb nivell de protecció alt (codificació en la transmissió de les dades, enregistrament en taules de les accions dels usuaris, manteniment acurat dels perfils d'usuaris i de les contrasenyes...).

### 3.2 REQUERIMENTS FUNCIONALS

El sistema ha d'estar compost per mòduls que permetin que el Consell de Mallorca dugui a terme, com a mínim, les funcions següents:

#### 3.2.1 *Gestió de contribuents*

Ha d'integrar tota la informació relacionada amb el contribuent i que figuri en la base de dades de gestió tributària del Consell de Mallorca.

El sistema ha d'identificar cada persona en qualsevol relació amb el Consell de Mallorca de manera única.

Ha de permetre totes les formes de persones físiques i jurídiques.

També ha de permetre'n la depuració, les relacions, els domicilis, així com disposar de controls de coherència, tant per a les dades ja existents en un moment donat com per a les dades generades per la incorporació de fitxers externs

Hi ha d'haver un mecanisme de validació per evitar duplicitats i incoherències.

I també ha de permetre guardar l'origen de les diferents dades associades a un tercer.

#### 3.2.2 *Gestió de dades territorials*

Ha de representar l'estructura d'objectes territorials de la illa, parcel·les, accessos postals, trams de carrer... Totes les entitats de base territorial han d'estar vinculades a una instància en la base de dades de territori.

Els elements territorials comuns a totes les aplicacions han de gestionar-se des de taules genèriques i tota la informació territorial hi ha d'estar continguda una sola vegada.

La gestió territorial ha d'incloure almenys els nuclis d'informació següents: Països, províncies, municipis, divisió territorial: Nuclis, districtes, trams IAE, parcel·les, càrrecs, etc.

La base de dades de territori ha de contemplar correspondència amb les entitats del sistema d'informació geogràfic.

#### 3.2.3 *Gestió d'expedients*

Especialment, la gestió tributària ha de derivar, quan escaigui, de la tramitació d'expedients. A tall d'exemple, el programa de gestió tributària ha d'absorbir les dades d'un contribuent en la tramitació d'una llicència de caça de manera que, una vegada introduïdes les dades per emetre la llicència, la liquidació corresponent s'emeti sense necessitat d'introduir les dades un altre cop.

Ha de permetre la gestió de diferents tipus d'expedients tributaris (gestió tributària, recaptació executiva, inspecció, recursos, baixes, fraccionaments...), de manera que sigui una tramitació predefinida i parametrizable.

A més, ha de ser capaç d'emetre tots els informes, les resolucions i els requeriments necessaris en cada procediment, amb previsualització dels documents associats. Hi ha d'haver una correlació entre els expedients que tramitin els diferents departaments amb la liquidació que emeti el programa de gestió tributària, de manera que de la tramitació

d'un expedient derivi la liquidació corresponent sense necessitat d'introduir una altra vegada les dades dels contribuents.

Ha de facilitar l'explotació total de les dades i el seguiment exhaustiu dels expedients.

#### *3.2.4 Gestió tributària*

Ha de poder dur a terme tots els procediments de gestió tributària necessaris per a la pràctica correcta i legal de les activitats de gestió d'imposts, taxes i preus públics continguts en les ordenances fiscals vigents en cada moment en el Consell de Mallorca.

Ha de facilitar la gestió del canvi de tarifes de les ordenances per part d'usuaris de la gestió de tributs.

Ha de permetre simulacions i/o càlcul de diversos padrons en un mateix any, mentre no se'n defineixi un de definitiu.

I també ha de permetre per als impostos, les taxes i els preus públics gestionats pel Consell de Mallorca,

- Donar baixes de valors tant en període voluntari com executiu.
- Generar noves liquidacions de qualsevol concepte tributari per enregistrament manual o per translació d'informació dels objectes tributaris que han estat objecte d'alguna actuació tributària.
- Generar noves liquidacions per càrrega de suports informàtics provinents d'altres administracions (Cadastre, Agència Tributària, Direcció Provincial de Trànsit).
- Gestionar tot tipus de liquidacions (d'ingrés directe, complementàries, autoliquidacions, etc.).
- Produir les notificacions de les liquidacions.

Ha de contemplar un sistema de parametrització utilitzable per a l'usuari final, que permeti la normalització, l'estructuració i la programació de les ordenances fiscals aplicables. Ha de permetre definir totes les figures tributàries, com apareixen recollides en les ordenances fiscals, així com que disposin d'un sistema de programació i càlcul de noves figures tributàries noves.

I també ha de gestionar les exempcions i les bonificacions corresponents a cada figura tributària.

#### *3.2.5 Recaptació*

L'aplicació ha de contemplar tots els requeriments establerts en la Llei general tributària i el Reglament general de recaptació.

Ha de disposar de l'accés integral des de recaptació a l'objecte tributari a la liquidació o rebut; també ha de gestionar, de forma integrada i homogènia, els rebuts, les liquidacions i les autoliquidacions dels diferents conceptes d'ingrés; ha de tenir eines per a corregir errors i controlar el cobrament; ha de permetre la càrrega en el sistema de diferents padrons que es rebin d'altres organismes; ha d'incloure la validació de tota classe de padrons previs a la seva càrrega definitiva en el sistema; ha de generar suports



per a entitats col·laboradores (entitats financeres); ha de contemplar el control dels ingressos a compte o cobrament en excés que es produeixin, i ha de permetre la concessió o la denegació d'ajornaments o fraccionaments sobre valors en voluntària o en executiva, i també els rebuts multiconceptes.

Finalment, el sistema ha de deixar constància de la situació de baixa al rebut subjecte a aquesta, i ha de permetre fer prèviament una proposta de baixa, i també dur a terme baixes individuals i col·lectives.

### 3.2.6 *Recaptació executiva*

Ha de contemplar que es facin les diferents fases del procediment executiu, que denominarem *comú*, és a dir, aplicable a tot tipus de tributs que segueixen en les formes i els terminis el procediment establert en la nova Llei general tributària i el Reglament general de recaptació. A més, ha de contemplar també qualsevol altre tipus de procediment especial quant a l'import dels recàrrecs, els terminis de les diferents fases del procediment, els terminis de prescripció, etc.

L'aplicació ha de disposar de procediments automàtics i manuals d'incorporació de rebuts en expedients.

L'aplicació:

- Ha de treballar per expedients i no per rebuts individuals.
- Ha de permetre un seguiment detallat de les actuacions fetes a cada rebut i a cada expedient.
- Davant d'un lliurament a compte fet pel contribuent, ha de fraccionar automàticament el rebut, donar per cobrada la quantitat que hi correspon i comptabilitzar-la correctament.
- L'ha de suportar l'ordinador amb tot el gruix del treball administratiu, inclosa la generació de tot tipus de notificacions i documents, i també la facturació i les relacions de dates.
- Ha de permetre accedir amb tot detall a l'historial d'actuacions que hi ha hagut en un expedient o rebut/rebuts.
- Ha de fer una gestió automatitzada de costos tant pel que fa al rebut com a l'expedient.
- Ha de tenir eines per a confeccionar documents individuals referits a rebuts o a expedients.
- Finalment, se'n valora l'existència de procediments d'exigència de responsabilitat solidària i subsidiària, amb seguiment individualitzat de valors.

### 3.2.7 *Gestió del cobrament*

Ha de contemplar la gestió de cobrament de valors, tant els inclosos en el sistema com les autoliquidacions. A més, ha de facilitar la implantació de sistemes de cobrament mitjançant quaderns bancaris normalitzats segons normes CSB (quaderns 19, 38, 60 i 63), així com recepció, validació i càrrega en la base de dades de suports rebuts de les entitats col·laboradores i/o entitat gestora.

S'ha de preveure un sistema de pagament per TPV.

Ha de preveure que el contribuent pugui pagar en període voluntari sense recàrrec i, amb el mateix rebut, en període executiu amb el recàrrec executiu previst a l'article 28 de la Llei General Tributària (doble codi de barres).

Ha de dur a terme l'aplicació dels ingressos a valors, la generació i l'aplicació automàtica dels ingressos a compte, la generació automàtica de drets de devolució i el tractament d'ingressos per compensació de deutes.

Ha de permetre el pagament per domiciliació, adaptat al quadern 19 de les normes CSB, de rebuts, liquidacions i fraccionaments de qualsevol tipus.

S'han de gravar automàticament i massivament noves domiciliacions remeses amb quadern 60 i 19.

El subsistema ha de facilitar la informació necessària per dur a terme un seguiment dels cobraments per objectes tributaris, instruments cobradors, formes de pagament, canals de pagament, bancs i qualsevol altre criteri que es determini en la gestió.

#### *3.2.8 Gestió de padrons*

Ha de gestionar els padrons que se sol·licitin, els quals han d'estar integrats, si escau, dins el mòdul del territori.

S'ha de tenir en compte que existeixen padrons dels usuaris de les residències (aproximadament 1.000 usuaris) així com dels vedats de caça (1.300 subjectes passius), havent-se de fer la migració de les dades.

#### *3.2.9 Gestió de liquidacions i autoliquidacions*

Ha de permetre l'emissió de liquidacions tributàries amb facilitat per a l'usuari. Cada usuari pot emetre les liquidacions en els conceptes que se li assignin. Les liquidacions emeses han d'incorporar els terminis per efectuar els ingressos amb doble codi de barres, i permetre l'ingrés en període executiu amb l'aplicació automàtica del recàrrec executiu en els termes de l'article 28 de la LGT.

Ha de permetre l'emissió de liquidacions per gestionar per padró i ha d'absorbir les dades del programa de recaptació per aportar amb aquesta finalitat si aquest no es troba en la mateixa aplicació.

El sistema de la implantació de l'autoliquidació via telemàtica queda relegat a la segona fase de la implantació del projecte.

#### *3.2.10 Sanció tributària*

La solució ha de disposar d'un mòdul addicional que permeti tramitar els expedients de sancions tributàries dels processos derivats de les comprovacions, així com la disposició d'altres mòduls relacionats amb l'objecte d'aquest plec.

#### *3.2.11 Control de les notificacions*

L'aplicació ha d'oferir un control complet dels processos de notificació als contribuents. La impressió de documents per notificar s'ha de poder fer de forma massiva o individual, i l'aplicació ha de permetre la impressió de sobres, etiquetes, justificants de recepció, etc.

I també ha de permetre processar de forma massiva la informació remesa per Correus (SICER) o altres entitats prestadores del servei de notificació via Internet, amb l'enregistrament de les dades relatives als intents de notificació fets o la data efectiva de notificació en els camps respectius dels rebuts/liquidacions afectades o de l'expedient executiu, segons el tipus de notificació feta.

El sistema ha de permetre enregistrar les dades relatives a tots els intents de notificació fets, així com el motiu de la devolució, i també seleccionar les notificacions per a publicar-les en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Finalment, el document que es notifica i el seu justificant de recepció escanejats han de poder quedar associats per a consultar-los i imprimir-los amb els rebuts afectats i/o la remesa/relació generadora.

#### *3.2.12 Integració en sistema comptable*

Ha de generar informació comptable i processos per portar la comptabilitat recaptadora (compte de recaptació).

L'aplicació informàtica ha de disposar de processos que permetin de forma automàtica traspasar les dades necessàries de la recaptació a l'aplicació de comptabilitat que hi ha al Consell de Mallorca.

#### *3.2.13 Integració en plataforma telemàtica de tràmits*

Actualment, el Consell de Mallorca implanta una plataforma de tramitació electrònica basada en SISTRA, cedida pel Govern de les Illes Balears, en el marc del Pla ANIBAL. A l'annex I es descriu l'arquitectura d'aquesta plataforma, actualment en seva fase final d'implantació.

Aquesta plataforma permet la implantació de tràmits de forma telemàtica, així es considera d'interès per a la institució incorporar el pagament telemàtic en tràmits de gran demana, i per tant integrar la gestió tributària amb la plataforma temàtica de tràmits. Aquest mòdul no es requereix bàsic del contracte però es valorarà positivament la integració de les dues plataformes. En tot, cas en l'oferta es descriurà:

- Arquitectura per la integració de les plataformes
- Pla de integració indicant hores i metodologia de treball
- Pla de proves

### **3.3 SESSIÓ TÈCNICA DE DEMOSTRACIÓ DELS LICITADORS**

Un cop conclòs el termini per presentar les ofertes es convocaran, prèvia citació dels licitadors, les sessions tècniques de demostració i aclariments necessaris amb l'objectiu analitzar l'aplicació informàtica.

L'avaluació del programa s'ha d'efectuar partint de la documentació que aporten els licitadors i partint d'una actuació presencial, que han de fer els licitadors.

Per a avaluar presencialment els programes, els licitadors han de presentar un prototip en la data que el Consell de Mallorca determini, es publicarà la data al perfil del contractant.

#### **4 PLANIFICACIÓ, EXECUCIÓ I GESTIÓ DEL PROJECTE**

L'adjudicatari ha de presentar una relació dels serveis genèrics que es considerin adequats per a posar en marxa el projecte.

##### **4.1 PLA D'IMPLANTACIÓ I METODOLOGIA DE TREBALL**

S'ha de presentar un pla de projecte, que ha d'incloure l'anàlisi prèvia, el disseny tècnic, el desenvolupament, les proves i la implantació, amb el pla de formació del personal i la posada en marxa.

Amb el pla de projecte, l'adjudicatari ha de proposar els mecanismes de coordinació i seguiment que consideri adequats.

L'adjudicatari ha de presentar la metodologia que ha d'utilitzar per a executar el projecte, de la qual es valora que es tracti d'una metodologia estàndard, i ha d'incloure com a mínim:

- Les etapes en la implantació de l'aplicació amb l'obligatorietat de fer una instal·lació completa en el període màxim d'execució previst.
- Pla de projecte incloses les fites principals. Metodologia de treball.
- La metodologia d'implantació de noves revisions de programes, que s'ha de fer tant als clients com als servidors.
- Les possibles incompatibilitats entre l'execució d'un programa concret i la gestió ordinària.
- Com es gestionen les dades històriques, i detallar si es preveu un sistema d'emmagatzematge en suport magnètic.
- La manera de fer la monitorització de l'aplicació i dels processos d'usuari.
- Pla de formació als usuaris i als administradors. Documentació dels serveis de formació als usuaris que s'integrin amb les aplicacions de gestió interna.
- Tota la documentació explicativa que, d'acord amb el parer del licitador, sigui convenient perquè el comitè avaluï el programa i que posi de manifest el compliment d'aquestes prescripcions tècniques.

El pla d'implantació no ha de superar els 4 mesos de contracte.

##### **4.2 PLA D'EXPLOTACIÓ**

- El programari s'ha d'ajustar a les normes i els sistemes de seguretat vigents a la xarxa informàtica del Consell de Mallorca. Fa falta que la seguretat estigui lligada a la jerarquia de l'organització, i possibiliti que una persona només pugui tractar dades de la unitat orgànica a la qual està adscrita. Les empreses licitadores han de detallar com tenen implementada la seguretat en el seu sistema, i també com fan la connexió a la base de dades.
- La seguretat referent a l'accés a la base de dades també s'ha d'ajustar a les normes establertes pel Consell de Mallorca. Cal vetllar per la seguretat de les dades font en eines microinformàtiques, i impossibilitar-ne o restringir-ne l'accés i la manipulació.

##### **4.3 EQUIP DE TREBALL**

L'adjudicatari ha de nomenar el cap de projecte i el Consell de Mallorca ha de proposar un interlocutor i un equip de supervisió i coordinació del treball durant el temps de durada del projecte.

En la proposta, “Característiques del programa i del Projecte” (Sobre 4) s’han de descriure els perfils de l’equip de treball que l’adjudicatari aportarà per a executar aquesta contractació, especialment de les persones que s’han d’encarregar de la implantació.

#### **4.4 DOCUMENTACIÓ QUE S’HA DE PRESENTAR EN ACABAR EL PROJECTE**

En acabar el projecte, en un termini màxim de tres (3) mesos comptadors des de l’endemà de la signatura de l’acta de recepció, s’ha de lliurar la documentació següent:

- Memòria del projecte amb les característiques tècniques, de disseny i tecnologies utilitzades. Descripció dels serveis duits a terme i dels elements tecnològics emprats.
- Arquitectura de la tecnologia implantada
- Model de dades implantat
- Manuals d'utilització per a usuaris
- Manuals per als administradors informàtics
- Tota la que es consideri necessària per a explotar el sistema.

La memòria s’haurà de lliurar en el termini de tres mesos des de l’acreditació de la implantació del producte.

#### **4.5 CONDICIONS, GARANTIA, EXPLOTACIÓ I MANTENIMENT**

Es considera prestació accessòria del contracte del contracte, amb obligat compliment, mantenir l’aplicació implantada durant el període de garantia, que és d’un any, comptador des de la total implantació. Amb aquesta finalitat, s’ha d’aprovar una acta de recepció del subministrament en el moment en el qual el responsable del contracte consideri que s’ha implantat correctament el producte, sempre adaptat a totes les àrees de les entitats que impliquin emissió de rebuts de cobrament. Des de aquell moment començarà el còmput del termini de garantia i manteniment.

La prestació accessòria implica dur a termes totes les següents les tasques de manteniment descrites a continuació. A nivell general, i per a totes les fases del manteniment, s’han de fer les tasques següents:

- Actualitzar i incloure les noves funcions o millores que el producte contempli durant l’evolució. En aquest concepte es contempla la implantació de noves versions de l’aplicació i la documentació.
- Corregir les incidències i els problemes que es presentin imputables al programari, inclosa la recuperació de dades errònies generades pel mal funcionament de l’aplicació.
- Resoldre consultes sobre operatòria i explotació de les aplicacions, tant per via telefònica o telemàtica com per assistència presencial, tant d’aspectes de tipus conceptual com de tipus informàtic. Resolució d’incidències de l’entorn d’explotació directament relacionades amb el producte que derivin del mal funcionament. El temps de resposta davant d’incidències crítiques de l’aplicació ha de ser inferior a 2 hores. S’entén per incidència crítica la que suposa la inoperativitat del sistema i és directament imputable a errors de

l'aplicació. El temps de resposta per la resta d'incidències ha de ser inferior a 24 hores.

- Formar els usuaris implicats en la gestió i el manteniment per part del Consell, assessorar sobre sistemes informàtics i innovació tecnològica i, en general, comprometre's a actualitzar els entorns funcionals i tecnològics que formen part d'aquest contracte.
- Adaptar el programari als estàndards de seguretat fixats pel Consell de Mallorca i fer-lo compatible amb l'entorn informàtic (maquinari i programari) d'aquesta institució.
- Desenvolupar tots els processos d'acord amb la filosofia del Consell de Mallorca. Els processos de tractament de dades que requereixin l'ús d'un sistema gestor de bases de dades han d'utilitzar una base de dades relacionals.
- Adaptar sempre les condicions d'explotació als criteris vigents al Consell de Mallorca en el moment de la implantació i amb el vist-i-plau tècnic preceptiu d'aquesta institució en tots els casos. Així mateix, qualsevol situació imprevista s'ha de resoldre d'acord amb els criteris dels tècnics del Consell de Mallorca. Amb aquesta finalitat, el Servei d'Informàtica ha de nomenar els supervisors tècnics que consideri oportú.
- Fer el manteniment sobre una base de dades de proves proporcionada per l'adjudicatari, sota la supervisió dels tècnics del Servei d'Informàtica del Consell de Mallorca.
- Especificar el període de garantia del sistema implantat, que en qualsevol cas no pot ser inferior a 1 any, comptador des del moment que el Consell de Mallorca rebí el projecte.
- Especificar, també, els protocols per a resoldre incidències que puguin sorgir en el temps de validesa relacionades amb defectes de disseny, fabricació i/o instal·lació. La prestació d'aquest servei s'ha de donar tant via telefònica, com presencial o per control remot, i l'adjudicatari ha de nomenar un responsable-coordinador de les incidències, amb el qual s'ha de mantenir una relació directa i assequible.
- Detallar els aspectes de manteniment i suport del projecte per a garantir-ne el funcionament correcte una vegada esgotat el període de garantia, en els mateixos termes, com a mínim, dels compresos en el període de garantia i amb una durada mínima d'un any. Així mateix, l'adjudicatari ha d'oferir un servei de suport davant de qualsevol anomalia en el funcionament del nou sistema. S'han d'especificar les condicions en les quals es proporciona aquest suport: la forma d'accedir (pot ser presencial, telefònica o per via telemàtica, depenent del tipus d'incidència), el temps de resposta, el temps estimat de resolució i el procés que se seguiria, etc.

Les ofertes han d'incloure el preu orientatiu del manteniment anual posterior al manteniment mínim obligatori. El manteniment del programa serà, si escau, objecte de licitació posterior. El manteniment durant el primer any a partir de la data de posada en marxa es una prestació accessòria, obligatòria i gratuïta.

## **5 ALTRES MÈRITS**

Es valoren de forma especial el següents aspectes:

### **5.1 AMPLIACIÓ TERMINI DEL MANTENIMENT I GARANTIA INCLÒS**

Es valorarà la ampliació del termini mínim del període de manteniment i garantia una vegada finalitzat i recepcionat el projecte.

### **5.2 ASSISTÈNCIA IN SITU.**

Es valorarà l'aportació d'una persona degudament qualificada per fer l'assistència in situ.

## **6 MODEL NORMALITZAT DE LES OFERTES TÈCNIQUES**

En la valoració de les ofertes s'ha de tenir en compte la claredat de l'exposició, a més de la qualitat tècnica i l'adequació als objectius desitjats.

El licitador ha de presentar una oferta adaptada a l'esquema de continguts següent (s'indica també al sobre en el qual s'ha d'incloure en l'oferta).

### **Proposició tècnica relativa als criteris de valoració no avaluable mitjançant fórmula (sobre núm. 4)**

#### **Capítol I: Descripció general de la solució proposada**

- Arquitectura de la solució
- Equipament proposat
- Llicències
- Integració en els sistemes existents
- Descripció de les característiques tècniques i funcionals del programari ofert
- Descripció de les mesures de seguretat presentades
- Integració amb la plataforma de tràmits telemàtics, si és el cas.

#### **Capítol II: Serveis i funcions oferts. Gestió i planificació dels serveis**

- Recursos humans destinats al projecte. Perfils i organització
- Proposta de planificació del projecte
- Metodologia de treball
- Accions de consultoria i gestió del canvi
- Proposta de manteniment i suport

### **Proposició tècnica relativa als criteris de valoració avaluable mitjançant fórmula (sobre núm. 3)**

#### **Capítol III: Altres mèrits**

- Millora del manteniment i garantia.
- Assistència in situ

Palma, 27 de setembre de 2012

Antonio Serra Puig

Tresorer del Consell de Mallorca

Antoni Barceló Trobat

Cap de Servei d'Informàtica i Telecomunicacions