

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA INTEGRAL DE “GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN” PARA USO DE LA DIPUTACIÓN DE ZAMORA Y SU MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA INTEGRAL DE “GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN” PARA USO DE LA DIPUTACIÓN DE ZAMORA Y SU MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA.....	1
I.- OBJETO DEL CONTRATO.....	3
II. MÓDULOS DE LA APLICACIÓN.....	3
II.1.- MÓDULOS DE GESTIÓN TELEMÁTICA.....	3
II.1.1- Acceso de Municipios.....	3
II.1.2.- Acceso de Ciudadanos.....	4
II.1.3.- Acceso de terceros intermediarios tributarios.....	4
II.1.4 Gestión a nivel de contribuyente.....	5
II.1.5 Requisitos comunes a todos los módulos de Gestión Telemática.....	5
II.2.- MÓDULOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN.....	6
II.2.1.- ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD.....	6
II.2.2.- GESTIÓN DE INGRESOS.....	6
II.2.3.- GESTIÓN RECAUDATORIA.....	7
II.2.4.- HISTORICO.....	8
II.3.- MÓDULO DE SEGURIDAD.....	8
III. OTROS REQUISITOS DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA.....	8
III.1.- PROTECCIÓN DE DATOS.....	8
III.2.- MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	9
III.3.- ADECUACIÓN DE LA APLICACIÓN.....	9
III.4.- FORMACIÓN.....	9
III.4.1.- USUARIOS FINALES.....	10
III.4.2.- PERSONAL DE INFORMÁTICA.....	10
III.4.3. FORMACIÓN ADICIONAL.....	10
III.5.- EXPERIENCIA PREVIA.....	10
III.6.- DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.....	10
IV.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.....	11
IV.1.- ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.....	11
IV.1.1 MÓDULOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN Y SEGURIDAD.....	11
IV.1.2. MÓDULO DE GESTIÓN TELEMÁTICA.....	12
IV.2.- PLATAFORMA TÉCNICA Y DESARROLLO.....	12

IV.3.- BASES DE DATOS.....	12
VI.4.- INTERFAZ DE USUARIO.....	12
VI.5.- IMPRESIÓN.....	12
V.- MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA .....	12
V.1.- MANTENIMIENTO.....	12
V.2.- ASISTENCIA TÉCNICA (TELEFÓNICA Y PRESENCIAL).....	13
VI.- GARANTIA.- .....	13
VII.- CALENDARIO DE ENTREGA DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA.....	14
VII.1.- MÓDULOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN Y MÓDULO DE SEGURIDAD .....	14
VIII.- REQUISITOS IMPRESCINDIBLES DE LA APLICACIÓN .....	14
IX.- RESOLUCIÓN DEL CONCURSO.....	14
IX.1 CRITERIOS GENERALES .....	15
IX.2.- CRITERIOS TÉCNICOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA QUE SE VALORAN:....	15
IX.3 CRITERIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS .....	17
X.- PRESUPUESTO.....	17

## ***I.- OBJETO DEL CONTRATO.***

La prestación básica del contrato tiene como objetivo el desarrollo y utilización de Servicios públicos digitales que permitan mejorar los servicios prestados por la Diputación a ciudadanos y municipios.

Para ello se precisa, el suministro, instalación y puesta en marcha de una aplicación informática y de su correspondiente licencia de uso, no exclusivo, cuyos programas constituyan una solución a los módulos que mas adelante se concretan y la formación en el manejo de la misma del personal que se designe para ello.

La aplicación será destinada al Servicio de Gestión Tributaria y Recaudación de la Diputación de Zamora, u Organismo que pueda sustituirle, que la utilizara en las distintas Zonas u Oficinas, tanto propias como en los Entes Locales que tienen delegada o encomendada la gestión y recaudación de sus recursos en la Diputación de Zamora.

Dada la naturaleza del Servicio de Gestión Tributaria y Recaudación, la aplicación deberá tratar los datos de forma conjunta, en modo “multientidad”, con desgloses individualizados por municipios, mancomunidades u otras entidades, y conforme a la normativa vigente en materia tributaria.

El proyecto de la Diputación requiere por una parte la implantación de la e-administración en su vertiente tributaria en tres ámbitos:

- Acceso de Municipios
- Acceso de contribuyentes
- Acceso de intermediarios tributarios

Por otra parte, requiere también la instalación de un software de gestión de tributos y recaudación para realizar las tareas propias del servicio plenamente compatible con la gestión telemática.

La instalación, parametrización y puesta en marcha de los distintos módulos se realizará en los locales que especifique la Diputación de Zamora, siendo el objetivo de esta Institución adquirir una solución “llave en mano” que solucione las distintas necesidades expuestas en el resto del presente documento.

## ***II. MÓDULOS DE LA APLICACIÓN***

### ***II.1.- MÓDULOS DE GESTIÓN TELEMÁTICA***

#### ***II.1.1- Acceso de Municipios.***

Permitirá a las Entidades que hayan delegado o encomendado la recaudación de sus recursos a la Diputación el acceso en línea a los datos de sus contribuyentes. De esta forma, mediante el otorgamiento de los correspondientes permisos de acceso por Internet y mediante distintos certificados digitales, los municipios delegantes tendrán acceso a las siguientes funcionalidades:

- Acceso on-line a la cuenta de gestión de recibos en voluntaria del Municipio.
- Acceso on-line a la cuenta de gestión de Liquidaciones de Ingreso Directo y Autoliquidaciones en voluntaria del Municipio.

- Acceso on-line a la cuenta de gestión de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones en ejecutiva del Municipio.
- Acceso on-line a la cuenta de gestión global de municipio.
- Acceso a la cuenta tributaria de los contribuyentes del municipio.
- Posibilidad de impresión de recibos y liquidaciones en voluntaria de contribuyentes del Municipio.
- Posibilidad de impresión de justificantes de cobro o baja de contribuyentes del Municipio.
- Posibilidad de efectuar domiciliaciones

### **II.1.2.- Acceso de Ciudadanos.**

Se pretende que cualquier ciudadano, con todas las garantías exigibles en cuanto autenticación, y con tan solo un navegador estándar y una conexión a Internet pueda acceder al sistema en tiempo real e interactuar con él.

Un criterio básico de su desarrollo ha de ser cumplir estrictamente las directrices y normas de seguridad que permitan a la Diputación ofrecer estos servicios a sus contribuyentes en un entorno protegido y amparado por las diferentes capas legislativas que, a lo largo del tiempo, han ido incidiendo en estos nuevos modos de interacción Administración-Contribuyente.

En un primer nivel de Información, la Diputación pretende incluir en su sede electrónica un enlace al Sistema de Información Tributario, donde los contribuyentes pueden encontrar todo tipo de información, calendarios y eventos relacionados con la Gestión Tributaria. Este modo de acceso se plantea como libre y no protegido.

En un segundo nivel, la Diputación de Zamora pretende habilitar el tratamiento de transacciones tributarias personalizadas mediante certificados digitales autorizados por la propia Administración y a través de aquellas soluciones que las Entidades Financieras tengan implementados para sus propias transacciones. En este modo, el contribuyente, debidamente identificado por la Entidad, podrá acceder a su información personal tributaria.

### **II.1.3.- Acceso de terceros intermediarios tributarios.**

Se dará soporte a los posibles convenios que la Diputación pueda acordar con distintos intermediarios tributarios: Notarios, gestores y asesores tributarios, de forma que se permita a los mismos interactuar on line con las bases de datos tributarias.

Se prevé la formalización de Convenios de colaboración para la realización de gestiones de carácter tributario a través de Internet con distintos colegios profesionales, en los que se describirá el servicio de generación de Autoliquidaciones para los conceptos del Impuesto de Vehículos sobre Tracción Mecánica (IVTM) y del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) ya que son estos dos los que en forma mayoritaria son realizados por estos profesionales en su relación con la Administración local.

El sistema permitirá que los firmantes del convenio puedan ser discriminados en sus perfiles en función de las competencias que contemple: Tanto en función de conceptos tributarios como en función del grado de funcionalidades permitidas.

## II.1.4 Gestión a nivel de contribuyente

La aplicación permitirá:

- Consultar los valores pagados. Mediante esta opción el contribuyente tendrá acceso a todo el histórico de valores pagados y podrá imprimir los justificantes de pago que desee.
- Consultar los valores anulados.
- Consultar los valores pendientes, tanto recibos, liquidaciones de ingreso directo como autoliquidaciones.
- Consultar los objetos tributarios del contribuyente: Fincas, vehículos, actividades económicas y todos aquellos que estén disponibles en el sistema.
- Consultar el estado de tramitación de los expedientes presentados por el contribuyente.
- Domiciliar recibos.
- Solicitar la corrección de datos personales
- Generar Autoliquidaciones de IVTM y otras que se vayan incorporando.
- Pagar por Internet, mediante cargo en cuenta, los valores pendientes.
- En ambos casos la consolidación del ingreso se producirá mediante la recepción del cuaderno 60 correspondiente en el que se incluirán dichos cobros.

## II.1.5 Requisitos comunes a todos los módulos de Gestión Telemática

Según la ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico “Las Administraciones públicas adoptarán medidas necesarias para que la información disponible en sus respectivas páginas de Internet pueda ser accesible a personas con discapacidad y de edad avanzada...” Por ello todos los módulos de gestión telemática deberán cumplir, al menos, con el estándar de accesibilidad WAI AA. Además sería aconsejable seguir las recomendaciones de los estándares W3C (en cuanto a utilización estricta de XHTML y CSS2).

El acceso por municipios, ayuntamientos y terceros será seguro (SSL) contemplando la caducidad de las sesiones y no permitiendo el almacenamiento en local.

### Pasarelas

- Pasarela de validación de firma: La consulta de validez de las firmas digitales utilizadas en cualquier procedimiento electrónico se realizarán contra la plataforma de firma desarrollada por la Junta de Castilla y León.
- Pasarela de pago: Deberá existir la posibilidad de pago electrónico mediante enlace, al menos, con la plataforma de pago desarrollada por la Junta de Castilla y León para que pueda accederse al abono en cualquiera de las entidades colaboradoras adheridas a dicha plataforma.  
En caso de acceso al sistema mediante enlace desde una entidad bancaria se realizara un desarrollo propio mediante el cual se realizara el ingreso.

- Pasarela de notificaciones: Deberá existir la posibilidad de realizar notificaciones electrónicas contra la pasarela de notificación dispuesta por Correos.

Estas soluciones, incluyendo todos los componentes, conectores, interfaces, etc deberán ser entregadas sin coste alguno para la Diputación de Zamora. En caso de no disponer de este desarrollo completamente finalizado y operativo en el momento de la oferta, la empresa adjudicataria deberá desarrollarlo en un plazo no superior a los 3 meses siguientes a la adjudicación.

## **II.2.- MODULOS DE GESTION TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN**

La aplicación deberá contemplar:

- Organización y control de documentos.
- Gestión de expedientes.
- Gestión de contribuyentes
- Gestión de notificaciones
- Parametrización de consultas y formularios con vinculación de datos a estos.

### **II.2.1.- ADMINISTRACIÓN Y CONTABILIDAD**

La aplicación permitirá:

- Control de cargos.
- Elaboración de cuentas de gestión recaudatoria: general del Servicio e individualizadas por municipio para rendición de cuentas.
- Elaboración y seguimiento de las entregas a cuenta y liquidaciones a favor de los municipios.
- Obtención de datos estadísticos, esfuerzo fiscal, etc. Lo más parametrizables y amplios posible.

El Sistema deberá garantizar, que en cualquier fase de la gestión tributaria y recaudatoria se pueda producir el traspaso de la información contable de forma automatizada al sistema de contabilidad de la Diputación, en particular al Sistema de Información Contable de la Administración Local (SICAL), Gestión de Recursos de Otros Entes mediante ficheros según formato de la aplicación SICALWIN de AYTOS CPD.

En caso de no disponer de este desarrollo completamente finalizado y operativo en el momento de la oferta, la empresa adjudicataria deberá desarrollarlo en un plazo no superior a los 3 meses siguientes a la adjudicación.

### **II.2.2.- GESTIÓN DE INGRESOS**

La aplicación permitirá:

- Tributos básicos definidos por defecto con posibilidad de parametrización. Gestión de Ordenanzas.
- Formación y gestión del Padrón.
- Consultas y listados selectivos.
- Impuesto sobre Bienes Inmuebles: permitirá el intercambio de datos con el Órgano de gestión catastral de la Administración del Estado (PAD, VARPAD, etc.). Filtrado y mantenimiento de datos de bienes y contribuyentes. Tratamiento y mantenimiento de bonificaciones, exenciones, tablas de tipos, códigos, etc. Posibilidad de integrar convenios de gestión con Catastro.
- Impuesto sobre Actividades Económicas: Permitirá el intercambio de datos con el Órgano de gestión censal de la Administración del Estado. Gestión y mantenimiento de datos, simulaciones. Formación de la matrícula anual y liquidaciones. Mantenimiento de elementos conducentes a la liquidación. Posibilidad de integrar gestión censal.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica: Permitirá la captura de datos suministrados por el Órgano de gestión de la Administración competente. Gestión y mantenimiento de datos, simulaciones. Formación del padrón. Mantenimiento de elementos conducentes a la liquidación y autoliquidaciones.
- Posibilitara la Gestión del ICIO y del IIVTNU. Gestión de ordenanzas, practica de autoliquidaciones y liquidaciones.
- Gestión de otros recursos: Confección o modificación de padrones definibles por el usuario según las distintas ordenanzas municipales. Posibilidad de copiar un tipo de padrón existente y adaptarlo para otro municipio. Mantenimiento de datos.
- Tratamiento específico de la gestión del Servicio de Abastecimiento de Agua. Opción de gestión de lecturas de forma manual o con captura desde terminales portátiles con descarga automática de datos.
- Se posibilitará, como respaldo a la colaboración telemática con los Ayuntamientos prevista en este pliego, la remisión de datos normalizados en ficheros predefinidos, así como las herramientas necesarias para la elaboración de estos, para su incorporación a la aplicación

### **II.2.3.- GESTIÓN RECAUDATORIA**

- Comprende tanto la recaudación en voluntaria como en vía ejecutiva.
- Seguimiento y control de los distintos procesos tanto de forma masiva como individual. Gestión de cargos: valores en recibo, autoliquidaciones y liquidaciones.
- Contabilidad recaudatoria. Tratamiento de devoluciones de ingresos indebidos, aplazamientos y fraccionamientos de pago.
- Gestión de notificaciones masivas o individuales, en forma manual, BOP, SICER u otros.
- Gestión de Cuadernos del CSB (19, 60, 63, ...).
- Explotación de los datos de forma general o individualizada por municipios.
- La aplicación deberá incorporar utilidades para la generación y lectura de códigos de barras en las distintas fases de procedimiento.
- Seguimiento completo de los expedientes de embargo. Incorporación de deudas de manera automatizada o manual. Gestión de fallidos.

- Cierre de ejercicio y paso a cuenta nueva. Traspaso de datos al histórico. Facilitará relaciones parametrizables de deudores, generales o individualizadas por municipios, ordenada por ejercicios, periodos y conceptos. También de bajas indicando además motivos.

## **II.2.4.- HISTORICO**

- Deberá incluir un histórico de valores que permita el seguimiento de datos de forma ágil evitando la ralentización de la aplicación.
- Contendrá los datos de carácter general con trascendencia tributaria que se incorporen al cierre de cada ejercicio.

## **II.3.- MÓDULO DE SEGURIDAD**

La aplicación debe proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, por cada perfil de usuario definido, unas características de acceso y operatividad dentro de ella:

- Mantenimiento de Usuarios
- Mantenimiento de Roles y Perfiles
- Control de accesos a objetos (Opciones de menú, botones, cajas de textos....)
- Registro De transacciones por usuario
- Usuarios o grupos externos a la aplicación (Contribuyentes, Ayuntamientos)

- La aplicación implementará un control de accesos por usuario, control de accesos indeseados y un registro de transacciones por usuario. La aplicación contemplará los niveles de acceso pertinentes que permitan dar cumplimiento a la Normativa de seguridad de ficheros informatizados que contengan datos personales.

La aplicación dispondrá de modos de acceso / autenticación a través de Internet para contribuyentes, Ayuntamientos e intermediarios tributarios, así como mecanismos y perfiles de autorización para los mismos que permitan el uso controlado y limitado de las funcionalidades de la aplicación según las características del usuario conectado.

- La aplicación se ajustará a lo establecido por la Ley en cuanto a la protección de datos.

## **III. OTROS REQUISITOS DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA.**

### **III.1.- PROTECCIÓN DE DATOS.**

La aplicación se adaptará a la normativa sobre auditoría de seguridad: control de acceso a los usuarios, a los recursos y a los datos. Gestión histórico de acceso a los registros, cumpliendo, al menos, con los requisitos de seguridad exigidos en los niveles I y II, de la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal.

Respecto a este punto, durante la fase de implantación de esta aplicación la Diputación de Zamora decidirá en cada caso autorizar la salida de las dependencias de esta Diputación de los datos de carácter sensible, de acuerdo con la Ley Orgánica

15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal. En caso de no otorgarse esta autorización será responsabilidad del adjudicatario acudir a las dependencias de la Diputación de Zamora para solucionar cualquier tipo de incidencia que pudiera surgir.

### **III.2.- MIGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN.**

La adjudicataria realizará los trabajos necesarios para el traspaso de la información existente en la actual aplicación de Recaudación de la Diputación -aplicación "Gestión Tributaria y Recaudación ATMBDI-WIN de la empresa ATM2 informática S.A (los datos residen en tablas del SGBD Interbase 7.5) y en bases de datos auxiliares con información adicional sobre entregas a cuenta a Ayuntamientos, devolución de ingresos indebidos, caja de cooperación, etc (estos datos residen en tablas MS Access y hojas MS Excel).

Para realizar dicha migración la Diputación pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los datos existentes en las BB.DD (backup de Interbase, Excel, Access, etc), para que sean migrados íntegramente al nuevo aplicativo.

Los datos a traspasar serán aquellos que con trascendencia tributaria servirán de partida para el trabajo diario con la nueva aplicación, para procesos de incorporación de padrones y mantenimiento de procesos en materia ejecutiva, así como aquellos que sean susceptibles de ser incorporados a un histórico para su consulta

Para todos aquellos datos de difícil incorporación, será cuenta del adjudicatario el desarrollo de mecanismos adecuados para que no se produzca pérdida de información.

### **III.3.- ADECUACIÓN DE LA APLICACIÓN.**

La empresa adjudicataria deberá adaptar la aplicación a las necesidades de la Diputación, y a requerimiento de esta, en el caso de que la solución a los puntos de los apartados I, II no sean del agrado de la Diputación por no atender a su habitual mecánica de trabajo, diferencia de criterios, o errores de cálculo, que impidan el correcto desempeño de las funciones incluidas en los módulos ya mencionados en este pliego. En este caso el contratista a partir de la adjudicación del presente contrato deberá realizar las adaptaciones describiendo su ejecución en el apartado VII.

### **III.4.- FORMACIÓN.**

El adjudicatario garantizará, de conformidad con un plan detallado que deberá especificar en su oferta, la formación en el uso de las aplicaciones, en el manejo del sistema y en los procedimientos básicos desarrollados en el mismo, del personal que designe la Diputación destinado a la Gestión Tributaria y Recaudación, así como de los departamentos implicados en la misma, clasificada por nivel de usuarios, comprometiéndose a resolver las consultas que pudieran plantearse hasta finalizar el plazo de garantía.

La formación deberá ser de tipo presencial, en las propias instalaciones de la Diputación de Zamora y se realizará desde el momento en que comience la instalación de la aplicación y no supondrá coste adicional alguno.

### **III.4.1.- USUARIOS FINALES.**

La empresa adjudicataria se compromete a impartir al personal usuario de la aplicación la formación inicial necesaria para la implantación y puesta en marcha de la misma designando la Diputación para ello al menos:

- 4 personas para formación en el modulo de administración y contabilidad, con una duración mínima de 21 horas.
- 4 personas para formación en el modulo de gestión de ingresos , con una duración mínima de 21 horas.
- 6 personas para formación en el modulo de recaudación, con una duración mínima de 28 horas.

### **III.4.2.- PERSONAL DE INFORMÁTICA.**

En cuanto al personal de informática, la formación se deberá impartir al menos a cuatro personas del Departamento de Informática y deberá de extenderse a un mínimo de 40 horas.

### **III.4.3. FORMACIÓN ADICIONAL.**

La adjudicataria a lo largo de la duración del contrato se obliga a impartir horas o jornadas de asistencia técnica y formación adicionales a las ofrecidas en la ciudad de Zamora, si para ello fuera requerida por la Diputación.

Por ello es requisito que el los ofertantes adjunten el coste de esta formación adicional.

### **III.5.- EXPERIENCIA PREVIA.**

El adjudicatario deberá acreditar experiencia previa en la instalación y correcto funcionamiento de la aplicación ofertada en, al menos, uno de los siguientes tipos de administración local durante el último año:

- Diputaciones provinciales con competencias de recaudación de ayuntamientos.
- Organismos u Entidades Públicas de recaudación provinciales.

La acreditación de esta experiencia deberá hacerse por los medios especificados en el artículo 18.a del texto refundido LCAP a través de la relación de suministros análogos efectuados indicándose importe, fecha y destino.

### **III.6.- DOCUMENTACIÓN A ENTREGAR.**

Simultáneamente a la instalación del primero de los módulos del programa se entregará también la siguiente documentación en castellano:

- Manual de instalación: incluyendo explícitamente, en su caso, los componentes que han de ser registrados en el sistema durante el proceso de instalación de los clientes para que la aplicación funcione correctamente con los permisos habituales de usuario restringido y, en su caso, determinar y especificar de forma concreta que otros permisos especiales son necesarios sobre directorios, registro, etc.
- Manual de administrador.
- Manual de usuario: uso correcto y detallado de la aplicación.
- Modelo y diccionario de datos de la aplicación.

Toda esta documentación se proporcionará en papel y soporte electrónico (formato a convenir).

Estos manuales serán actualizados con la entrega de nuevas versiones.

## **IV.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS**

### **IV.1.- ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.**

#### **IV.1.1 MÓDULOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN Y SEGURIDAD**

- Estructura modular, pero integrada en un único gestor de bases de datos.
- Instalación selectiva de módulos, con posibilidad de ampliar a lo largo del tiempo.
- Módulo de control de seguridad de accesos multinivel utilizando perfiles / roles / grupos de usuarios.
- La arquitectura de los módulos de gestión tributaria y recaudación y seguridad podrán responder a, al menos uno, de los siguientes planteamientos:
  - o **Arquitectura cliente / servidor pura de 3 niveles.**
    - Gestor de bases de datos.
    - Servidor de aplicaciones.
    - Cliente.

En el caso de c/s deberán ser posibles tres configuraciones:

- a. En el servidor de aplicaciones residirán los ejecutables, librerías, etc de la aplicación lo cual permitirá que las actualizaciones se hagan centralizadas en un solo punto (servidor). En este caso los clientes cargarán la aplicación del servidor cada vez que arranquen.
  - b. También deberá ser posible que la aplicación pueda ser instalada en los puestos de trabajo directamente para así evitar la carga de red en el arranque. En este caso las actualizaciones deberán hacerse en cada uno de los puestos.
  - c. Ejecución de la aplicación en el servidor de aplicaciones mediante Terminal Server.
- o **Arquitectura web.**
    - La aplicación se ejecutará sobre servidor web IIS ó Apache (versiones más recientes y superiores)
    - La aplicación se ejecutará sobre servidor de aplicaciones TomCat y en su caso, utilizará JBOSS (versiones más recientes y superiores)
    - Se permitirá tecnología Microsoft y JAVA.
    - Todos los componentes activos o java deberán estar firmados digitalmente.

En cualquiera de los dos casos, (arquitectura cliente/servidor y/o arquitectura web) en el gestor de base de datos no existirá lógica de negocio alguna (únicamente se permitirán cuestiones de integridad, vistas, secuencias, etc).

Igualmente, para cualquiera de los dos casos (cliente/servidor, web) la aplicación deberá ser compatible con tecnologías de virtualización VMWare 3.5 y superiores

#### **IV.1.2. MÓDULO DE GESTIÓN TELEMÁTICA**

Por cuestiones obvias, el módulo de gestión telemática tendrá que ejecutarse sobre una plataforma web. Los requisitos para este módulo serán los expuestos en el apartado anterior denominado "Arquitectura Web".

#### **IV.2.- PLATAFORMA TÉCNICA Y DESARROLLO.**

- Integración total bajo Windows XP / Vista en los puestos clientes y Windows 2003 Server en el servidor
- Aplicación desarrollada utilizando librerías de enlace dinámico, OCX, objetos COM, ActiveX, componentes JAVA, etc., con el fin de reducir el tamaño de cada uno de los componentes.
- Conexión e integración total con herramientas MsOffice 2003 o superior (exportación de datos, copiar / pegar, hipervínculos, formatos de ficheros de salida txt, xls, doc, html, etc).
- Permitir exportaciones de datos en formatos xml, xbrl.

#### **IV.3.- BASES DE DATOS.**

- Solución operativa sobre gestor de base de datos Oracle 9i v. 9.1 y superiores

#### **VI.4.- INTERFAZ DE USUARIO.**

- Apariencia similar a la de cualquier programa Windows o aplicación web.
- Generador de consultas, informes e impresos orientado al usuario final, sin necesidad de conocimientos avanzados en programación SQL
- Ayuda en línea a nivel de campo, contexto y módulo.

#### **VI.5.- IMPRESIÓN.**

- La impresión de documentos (listados, formularios, informes, recibos etc) se realizará sobre impresoras láser y de inyección de tinta estándar.

### **V.- MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA**

#### **V.1.- MANTENIMIENTO.**

El adjudicatario dará soporte a la aplicación suministrada durante la duración del contrato. Este mantenimiento consistirá en:

- Actualización de versiones (por evolución del producto, de normativa, de funcionamiento, por evolución del software base, etc).
- Mantenimiento correctivo, adaptativo y normativo.

Cada vez que se libere una nueva versión de la aplicación, o sea necesaria la instalación de una corrección, se comunicará a esta Diputación, mediante correo electrónico al servicio de Informática, lo siguiente:

- Manera en que será entregada la nueva Versión o corrección : CD, DVD, descarga a través de Web, FTP, etc.
- Relación detallada de las modificaciones que incorpora, problemas que resuelve..
- Cambios que afecten al modelo de datos.
- Actualización de los manuales (apartado III.6 de este pliego) que se vean afectados por la nueva versión o corrección.

La actualización de nuevas versiones deberá realizarse mediante un proceso automático único para todos los componentes, ficheros de la aplicación y estructura de la BB.DD.

## **V.2.- ASISTENCIA TÉCNICA (TELEFÓNICA Y PRESENCIAL).**

La adjudicataria prestará la asistencia técnica respecto de la aplicación suministrada durante la duración del contrato.

La asistencia técnica incluye la asistencia telefónica de todos los problemas que se presenten así como la presencial del personal necesario de la adjudicataria en las instalaciones que la Diputación designe una vez que no hubieran podido resolverse mediante asistencia técnica no presencial. A tal fin el personal de la adjudicataria, en número suficiente y con la cualificación adecuada, se personará en las instalaciones que la Diputación designe en las veinticuatro horas posteriores a la comunicación de la persistencia del fallo de funcionamiento.

El horario mínimo de asistencia técnica presencial será de 8:00 horas a 15:00 horas los días laborables. El plazo máximo para proporcionar una primera solución o diagnóstico será de 4 horas desde la comunicación de la incidencia.

En relación a la asistencia técnica y mantenimiento, la Diputación Provincial decidirá en cada momento autorizar el envío de datos manejados por la aplicación a lugar fuera de las instalaciones que ella designe para alojar dichos datos (siempre será territorio nacional), comprometiéndose el adjudicatario a acudir personalmente a estas instalaciones si así fuera necesario.

La Diputación Provincial decidirá en cada caso el uso de sistemas de control remoto por parte del adjudicatario sobre los sistemas informáticos donde se encuentren almacenados los datos, uso que tendrá siempre carácter excepcional.

## **VI.- GARANTIA.-**

La aplicación suministrada tendrá una garantía de un año a partir de la recepción de la misma de conformidad o a plena satisfacción de la Administración.

Durante este período la adjudicataria se compromete a realizar todo lo mencionado en el apartado V, referido al mantenimiento y asistencia técnica, sin coste alguno.

## **VII.- CALENDARIO DE ENTREGA DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA.**

### **VII.1.- MÓDULOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN Y MÓDULO DE SEGURIDAD**

La adjudicataria propondrá un calendario de entrega y puesta en marcha de la aplicación informática.

Este calendario deberá tener en cuenta, al menos, las siguientes tareas: instalación y parametrización de la aplicación, migración de datos (básicos e histórico), paralelo, en su caso, con el sistema existente y adecuación funcional.

Todas estas tareas deberán ser planificadas tanto para los módulos de Gestión Tributaria y Recaudación como para los de Seguridad y para los de Gestión telemática.

En todo caso la aplicación deberá estar operativa y lista para ser recibida a plena satisfacción por la Diputación antes del 31 de diciembre de 2008.

## **VIII.- REQUISITOS IMPRESCINDIBLES DE LA APLICACIÓN**

Los requisitos mínimos e imprescindibles que la aplicación debe atender son los explicados en los puntos I, II, III, IV, V y VI de este contrato. Si no se cumpliera alguno de los puntos o apartados incluidos en estos puntos, la oferta no será admitida en el concurso.

## **IX.- RESOLUCIÓN DEL CONCURSO.**

Se resolverá el concurso en dos fases diferenciadas:

- En la primera fase se procederá a la selección de las ofertas que resulten más ventajosas para esta Administración, a cuyos efectos se aplicará el baremo de valoración establecido.
- En la segunda fase, de entre aquellas seleccionadas en la fase anterior, se determinará la que deba ser propuesta como adjudicataria, una vez que se haya comprobado su mejor adecuación, en comparación con el resto de las ofertas, a las características que se detallan en el último punto del apartado IX.. A tal fin se procederá a su instalación en un entorno de prueba, con datos de prueba que disponga la Diputación de Zamora, disponible dentro de las instalaciones que designe la Diputación de Zamora, durante un periodo que no excederá de un mes.

Los licitadores deberán incluir en sus proposiciones, de manera detallada, la información relativa a los criterios que más adelante se indican para poder proceder a su valoración, así como cualquier otra que tengan por conveniente.

No existirá compensación económica por la realización de los trabajos preparatorios, formación de los empleados de la Diputación y pruebas que se hayan de realizar por la licitadora para la evaluación de la aplicación a que se refiere la segunda fase.

## **Baremo de puntuación para resolver la primera fase:**

### **IX.1 CRITERIOS GENERALES**

1. El coste del mantenimiento y la asistencia técnica a prestar con posterioridad al fin de la garantía del suministro de la aplicación informática.

VALORACIÓN: Hasta 4 puntos.

2. La duración del periodo adicional de mantenimiento y asistencia técnica en los términos expresados en el punto V una vez finalizado el periodo de garantía.

VALORACIÓN: Hasta 14 puntos

3. Posibilidad de notificaciones mediante SMS a contribuyentes, empresas, ayuntamientos y otros terceros.

VALORACIÓN: Hasta 1 puntos

4. Posibilidad de acceso al módulo de gestión telemática a través de dispositivos móviles (PDA's, smartphones, etc) y TDT.

VALORACIÓN: Hasta 2 puntos

5. El coste de la aplicación informática: VALORACIÓN: Hasta 4puntos.

6. Horas de formación adicionales a las especificadas en el apartado correspondiente a formación.

VALORACIÓN: Hasta 4 puntos

7. Servicio de asistencia técnica superior al exigido: horario, método, tiempo de resolución de problemas, etc.:

VALORACIÓN: Hasta 4 puntos

8. Posibilidad de utilizar otras pasarelas de pago, firma y notificación distintas a la proporcionadas por la Junta de Castilla y León y Correos respectivamente sin coste para Diputación.

VALORACIÓN: Hasta: 2 puntos

### **IX.2.- CRITERIOS TÉCNICOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA QUE SE VALORAN:**

1.- Gestión de expedientes: que permita la gestión de los distintos tipos de expedientes tributarios (Gestión, inspección, recaudación ejecutiva, etc.) que facilite una tramitación predefinida y parametrizable, posibilitando la emisión de todo tipo de informes, resoluciones, requerimientos, etc. necesarios en cada procedimiento.

Seguimiento de expedientes y control de operaciones a nivel de usuario.

Registro de documentos, a instancia de parte o de oficio, como instrumento de organización y control.

Hasta 6 puntos

2.- Gestión de contribuyentes: se valorará el grado de integración que figure en la base de datos de gestión tributaria de la Diputación en torno al concepto de contribuyente. Contendrá los procesos que permita la agrupación y depuración de posibles duplicidades o errores. El contribuyente tendrá asociada toda la información necesaria para la gestión de los recursos, información sobre domicilios, domiciliaciones y datos sobre sus deudas tributarias.....

Hasta 6 puntos

3.- Gestión de notificaciones: se valorará que la aplicación ofrezca un control completo de los procesos de notificación a los contribuyentes en todas las actuaciones de los procesos de gestión y recaudación. Valorándose también las soluciones ofertadas sobre la notificación electrónica fehaciente, los tratamientos automatizados, etc.

Hasta 5 puntos

4.- Domiciliaciones: mantenimiento de entidades con datos del CSB. Consultas lo más amplias posibles. Domiciliación, anulaciones desde cuadernos CSB. Depuración de errores. Consultas lo más amplias posible, por sujeto tributario, por titular de la cuenta, etc. Histórico de domiciliaciones.

Hasta 2 puntos

5.- Recursos de Otros Entes: se valorará la parametrización que permita el traspaso de los datos de la aplicación de recaudación a la aplicación de contabilidad con arreglo a los criterios que la Diputación determine.

Hasta 2 puntos

6.- Gestión Catastral y Censal. Inspección: en cuanto la gestión Catastral se valorará la amplitud de la oferta para llevar a cabo esta gestión en función de los distintos convenios que actualmente pueden firmarse con la Dirección General del Catastro, carga e intercambio de ficheros y gestión de alteraciones catastrales así como la gestión integral del territorio para otros conceptos impositivos de bases territorial.

Asumir la Gestión Censal del IAE implica la aceptación previa de la Inspección de dicho impuesto, en consecuencia, se valorará la existencia de un “modulo” de inspección que permita la generación de liquidaciones resultantes de la acción inspectora, formularios, control y seguimiento del procedimiento, etc. (Este “modulo” será operativo para cualquier otro tributo).

La Gestión Censal permitirá el intercambio de de datos censales con la AEAT, la tramitación de declaración de altas y bajas, tratamiento de bonificaciones y exenciones y, generación de censos de Obligados, matriculas provisionales, etc.

Hasta 10 puntos

7.- Soluciones planteadas a los distintos históricos de datos tanto en gestión como en recaudación.

Hasta 2 puntos

8.- Enfoque del funcionamiento de los cuadernos del Consejo Superior Bancario. En especial los cuadernos 19, 60 y 63.

Hasta 2 puntos

9.- Tratamiento para la incorporación de datos externos (Catastro, Ayuntamientos, ...) a la Base de Datos. Filtros.

Hasta 3 puntos

10.- Se valorará el tratamiento del proceso ejecutivo en sus distintas fases: Creación de expedientes. Acumulación y desglose de deudas a un expediente. Seguimientos de las distintas fases hasta la propuesta de insolvencias. Distintos formularios con datos vinculados.

Hasta 4 puntos

11.- Control de vencimientos: Liquidaciones, notificaciones, prescripciones, etc. Valorándose también el grado de automatización

Hasta 3 puntos

### **IX.3 CRITERIOS TÉCNICOS INFORMÁTICOS**

- 1.- Estructura físico / lógica de la base de datos con mención especial del tratamiento de los datos históricos (posibilidad de tratamiento especial de datos de años anteriores). VALORACIÓN: hasta 8 puntos.
- 2.- Utilización del visor y editor de informes Cristal Reports. VALORACIÓN: hasta 1 puntos.
- 3.- Instalación. VALORACION: Hasta 3 puntos
  - 3.1.- Si Cliente/Servidor : Instalación mediante paquetes msi
  - 3.2.- Si Web: Instalación sin necesidad de instalar componentes específicos en el navegador
- 4.- Interfaz Web (Para toda la aplicación) VALORACION: hasta 8 puntos

#### **Criterios para resolver la segunda fase:**

Respecto de las ofertas que hayan sido seleccionadas en la primera fase se valorarán tiempos de repuesta, requerimientos de elementos hardware y software de terceros, tamaño de clientes y de páginas web, las características funcionales, operativas, de accesibilidad, rendimiento general de la aplicación así como la facilidad de uso de la misma, tanto en su vertiente informática como en su vertiente de gestión tributaria con una puntuación de hasta un máximo de 40 puntos.

La puntuación final será la que resulte de la suma de la primera y de la segunda fase.

### **X.- PRESUPUESTO.**

El presupuesto total para atender las prestaciones objeto de este pliego será de 300.000 euros.

Zamora a 5 de marzo de 2008.

EL JEFE DEL SERVICIO DE  
INFORMÁTICA

LA TESORERA

José-Andrés Barbero Calzada

Ana García Atienza