



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
**ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA  
NNO

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, TRAMITACIÓN POR URGENCIA, DEL CONTRATO DE SUMINISTRO DE ALQUILER DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIO Y RECAUDATORIO, CONSISTENTE EN UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA Y EN LA PRESTACIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA SU EXPLOTACIÓN POR EL AYUNTAMIENTO DE ARUCAS**

El Ayuntamiento de Arucas viene llevando a cabo distintas actuaciones encaminadas a la modernización de los servicios administrativos municipales, con el objeto de incrementar la eficiencia en la gestión, mejorando al mismo tiempo la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos y facilitando su accesibilidad. Nomenclaturas Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV) de la Comisión Europea: 48900000-7 Paquetes de software y sistemas informáticos diversos y 72500000-0 Servicios Informáticos.

Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ha abierto un proceso que deberán seguir todas las Administraciones Públicas para que los ciudadanos puedan utilizar distintos canales de acceso a los servicios públicos, permitiéndoles realizar tramitaciones administrativas y conocer el estado de sus expedientes.

El Ayuntamiento de Arucas ha acordado en sesión plenaria celebrada el 1 de julio del 2013 la revocación de la delegación de competencias en materia de gestión tributaria y recaudación, en favor del Cabildo Insular de Gran Canaria, que se viene desarrollando a través del organismo autónomo del Cabildo, denominado VALORA. En concreto, está previsto que dicho acuerdo de delegación quede sin efecto a partir del día 2 de febrero de 2014, debiendo, a partir de dicha, fecha llevarse a cabo los trabajos relacionados con el ámbito de la gestión de ingresos con recursos municipales propios, desde los puntos de vista de recursos humanos y elementos tecnológicos necesarios.

Es evidente que, en este nuevo escenario, las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, ya que serán el soporte principal de los departamentos afectos, teniendo este concurso como objetivo principal la dotación de las mismas y de los servicios necesarios para su puesta en marcha y explotación.

Con la ejecución del presente proyecto, se inicia un proceso de modernización de los departamentos relacionados con los ingresos municipales procedentes de la gestión de los recursos propios, con las consiguientes mejoras que de ello deben desprenderse, tanto en el ámbito económico como en la mejora del servicio que se presta a los ciudadanos y empresas.

El nuevo sistema de información debe permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente facilitando, desde cualquier punto de atención, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario que plantee un ciudadano, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

**GRAN CANARIA  
TESORERÍA**

administrativas específicas, que tantas molestias provoca a los ciudadanos. En todo caso, el presente proyecto deberá garantizar el cumplimiento por el Ayuntamiento de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en lo que a las áreas de gestión tributaria y recaudación se refiere.

Los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional del sistema de información, así como los servicios tecnológicos y profesionales que incluyen en su oferta, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas. La oferta del adjudicatario, junto con el contrato a celebrar, serán los elementos de referencia para evaluar la correcta ejecución del proyecto, que en todo caso será acorde con las exigencias de este pliego de condiciones.

### **Objeto del proyecto**

El objeto del proyecto es la modernización del Departamento de Gestión de Ingresos del Ayuntamiento de Arucas, concretándose en:

- Cesión de uso de un Sistema de Información Tributario y Recaudatorio destinado a cubrir las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales, tanto en periodo voluntario como ejecutivo.
- Trabajos necesarios para su parametrización y adaptación.
- Migración de datos desde el sistema de información actualmente utilizado por el Ayuntamiento, hacia el nuevo sistema.
- Infraestructura tecnológica y de comunicaciones necesarios para la explotación del Sistema de Información Tributario y Recaudatorio.
- Formación técnica y de usuarios necesaria para su explotación.
- Soporte presencial durante la puesta en marcha

## **CLÁUSULAS**

### **1. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN**

El alcance de la contratación contempla la cesión de uso de un Sistema de Información Tributario y Recaudatorio, incluyendo la infraestructura tecnológica y de Centro de Proceso de Datos necesaria para su correcto funcionamiento, el soporte a la explotación y el soporte a la gestión de dicho Sistema.

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



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

**GRAN CANARIA  
TESORERÍA**

- Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y expertos en la aplicación informática ofertada, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios, según plan de trabajo a presentar.
- Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en la infraestructura tecnológica destinada al efecto.
- Parametrización del Sistema.
- Adecuación de expedientes tributarios y modelos documentales
- Migración de datos desde el sistema actual hacia el nuevo sistema.
- Pruebas y validación.
- La implantación e integración del sistema con las plataformas tecnológicas corporativas y con la Ventanilla Virtual del Ayuntamiento.
- La prestación de los servicios de soporte y mantenimiento del nuevo sistema ágil y eficiente.

Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles:

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

Asistencia presencial a jornada laboral completa durante, al menos, los 4 meses siguientes a la puesta en marcha del Sistema. Deberá acreditarse que el personal destinado a prestar esta asistencia ha participado previamente en idénticas tareas, en Ayuntamientos del mismo o superior tamaño que Arucas.

El perfil de la persona destinada a prestar la asistencia presencial, deberá ser acorde en su experiencia, con las necesidades particulares que, en cada momento, vaya teniendo el Ayuntamiento.

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

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



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

**2.1. Servidor de Datos.**

El servidor de datos debe estar implementado bajo un motor de base de datos fiable y de amplia implantación en el mercado, compatible con sus versiones más recientes. Se valorará la capacidad y experiencia de las empresas ofertantes en cuanto a su dominio de la Administración de este motor de BBDD.

**2.2. Servidor de Aplicación.**

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

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

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

**2.3. Servidor Web.**

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

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

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

**2.4. Cliente final**

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



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

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

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

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

### **4. SEGURIDAD**

Se valorará el hecho de que los ofertantes posean la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley de Protección de Datos, debiendo aportar, en su caso, copia del certificado de auditoría pertinente. Dada la tipología de la información a manejar en el ámbito tributario y recaudatorio, se valorará el que dicha auditoría haya sido realizada de acuerdo con el nivel "alto" de protección de datos especificado en dicha Ley.

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

Como requerimientos básicos:

- La aplicación debe proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad debe ofrecer a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Se valorará la existencia de una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad debe disponer de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

**GRAN CANARIA  
TESORERÍA**

de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

- El módulo de seguridad debe registrar todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría deben permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre el sistema.
- La aplicación dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Se requerirá la posible utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.
- La aplicación deberá incorporar mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Se valorará la existencia de herramientas de auditoría que permitan facilitar el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

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

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguardia de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso. Se valorará especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades en forma desatendida o remota.

## **6. DOCUMENTACIÓN.**

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

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

Documentación a entregar durante la ejecución del proyecto.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

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

Plan detallado de trabajo.

Análisis y definición del alcance del Proyecto.

Documento de requisitos del sistema.

Documento de diseño funcional o especificación funcional del sistema.

Estructura del modelo de datos del Sistema.

Documento de diseño gráfico.

Documento de diseño técnico.

Documento de adecuación del nuevo Sistema a la legalidad vigente en materia de seguridad (LOPD, LSSICE, etc.).

Documentos de definición de la configuración y parametrización del Sistema.

Diseño de los ficheros de interfaces.

Documentación técnica de los desarrollos.

Plan de pruebas.

Plan de implantación

Instrucciones para la correcta explotación del Sistema.

Documentación sobre el entorno tecnológico.

Manuales de usuarios según perfil.

Plan de Formación a usuarios.

Propuesta de estructura organizativa y de dimensionamiento de recursos técnicos y humanos municipales que se consideren necesarios para conseguir una gestión, explotación y administración del Sistema que sea eficaz y eficiente.

Cualquier otra información que sea precisa para obtener una buena comprensión del Sistema.

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



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

**7. CÓDIGO FUENTE**

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

**8. PROCESOS MASIVOS.**

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

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

**9. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.**

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

Se valorarán las características de los mismos, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso. En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

(Las ofertas prestarán particular atención a la problemática de la disparidad de los domicilios fiscales en unas mismas personas físicas o jurídicas, debiéndose especificar fórmulas o protocolos de actuación que posibiliten una gestión sistemática y correctiva de este tipo de divergencias en los datos.

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

**10. RELACIÓN CON SISTEMAS EXTERNOS**

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





EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

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

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

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

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

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

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

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

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

El Sistema deberá integrarse con otros componentes básicos del sistema de información municipal y que están afectados por este proyecto, particularmente, aquellos que forman parte de la plataforma básica de la administración electrónica (@firma, pasarela de pago Red.es, gestor documental Alfresco, etc.), o constituyen bases de datos de uso general (Terceros, callejero, etc.).

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

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

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

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

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



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

## **12. GESTIÓN DE DOCUMENTOS.**

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

## **13. POLÍTICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.**

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

## **14. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.**

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

## **15. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.**

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

<b>Módulo</b>	<b>Contenido</b>
Archivo de personas	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes.</li><li>○ Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente.</li><li>○ Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones.</li><li>○ Vinculación con toda la información de la base de datos.</li><li>○ Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.</li><li>○ Funcionalidades de Call Center tributario.</li></ul>
Registro	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Registro de entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios.</li><li>○ (Integración del gestor de expedientes tributarios con el Registro de Entrada y Salida presencial (Accede de Sage Aytos) y con el Registro Municipal de Entrada y Salida Electrónico (plataforma Experta de Munitecnica-Sial AdmónDigital)</li><li>○ Asociación de documentos en formato digital.</li><li>○ Firma electrónica de los documentos asociados.</li></ul>



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

Módulo	Contenido
Gestor de expedientes	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tramitación de todo tipo de expedientes tributarios, integrada con la base de datos.</li><li>○ Bandejas de tareas por usuarios o departamentos.</li><li>○ Integración con firma electrónica.</li><li>○ Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.</li></ul>
Gestor documental	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.</li><li>○ Mantenimiento de versiones de las plantillas.</li><li>○ Integración de los documentos en un archivo digital independiente de la base de datos.</li><li>○ Visor de documentos electrónicos.</li></ul>
Procedimientos tributarios.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.</li></ul>
Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.</li></ul>
Procedimiento inspector y sancionador.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador integrado con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso.</li></ul>
Domiciliaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios.</li><li>○ Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos.</li><li>○ Aplicación de descuentos por domiciliación.</li><li>○ Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos.</li><li>○ Histórico de domiciliaciones.</li></ul>
Valores	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.</li><li>○ Histórico de las gestiones realizadas en cada valor.</li><li>○ Cálculo de la deuda según el estado del valor.</li><li>○ Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.</li></ul>
Recaudación voluntaria	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.</li><li>○ Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.</li></ul>
Recaudación ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.</li><li>○ Carga en ejecutiva de valores externos.</li><li>○ Reposiciones a voluntaria.</li><li>○ Formación de expedientes ejecutivos.</li></ul>
Procedimiento de embargo	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.</li><li>○ Introducción de resultados.</li><li>○ Embargo de bienes.</li><li>○ Subasta de bienes.</li><li>○ Gestión de fallidos.</li><li>○ Derivación de responsabilidad.</li></ul>



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

Módulo	Contenido
Gestión de cobro	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.</li></ul>
Selector de información	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.</li></ul>
Notificaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.</li><li>○ Generación de remesas de notificación y su seguimiento.</li></ul>
Contabilidad auxiliar	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Conciliación bancaria.</li><li>○ Cuadre contable de las operaciones tributarias</li><li>○ Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.</li><li>○ Integración con el aplicativo contable del Ayuntamiento (SicalWin de Sage Aytos).</li></ul>
Administración de perfiles y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.</li></ul>
Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas, Domiciliaciones.</li></ul>
Servicios Web	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.</li></ul>
Oficina Virtual	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Integración con la plataforma de Ventanilla Virtual del Ayuntamiento (plataforma Experta de Munitecnica-Sial AdmónDigital).</li><li>○ Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes</li><li>▪ Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago de Red.es u otra designada por el Ayuntamiento.</li><li>▪ Autoliquidación vehículos, tasas y precios públicos.</li><li>▪ Domiciliaciones.</li></ul></li><li>○ Acceso de Colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso:</li><li>○ Obtención de certificados de deudas en el IBI.</li><li>○ Autoliquidación asistida de IVTM y IIVTNU.</li><li>○ Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.</li></ul>
Carga automatizada de soportes	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Cuadernos bancarios y ficheros SICER.</li></ul>
Gestión tributaria del IBI	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Procesos de validación, carga y actualización de de los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales.</li><li>○ Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujetos.</li></ul>



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Cálculo y generación de recibos.</li><li>○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.</li></ul>
Gestión catastral.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tramitación de alteraciones jurídicas –cambio de estructura de la propiedad-</li><li>○ Integración mediante SW con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.</li><li>○ Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas.</li><li>○ Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.</li><li>○ Visualizador GIS integrado con la información territorial.</li></ul>
Vehículos	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet</li><li>○ Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT</li><li>○ Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones y bonificaciones.</li><li>○ Cálculo y generación de recibos.</li><li>○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.</li></ul>
Gestión tributaria y censal del IAE	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión censal de IAE</li><li>○ Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones.</li><li>○ Cálculo y generación de recibos.</li><li>○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.</li></ul>
IIVTNU	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet</li><li>○ Carga e integración de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación.</li><li>○ Generación de liquidaciones.</li></ul>
ICIO.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Generación de liquidaciones provisionales</li><li>○ Registro de finales de obra y presupuesto</li><li>○ Generación de Liquidaciones definitivas.</li><li>○ Integración con urbanismo mediante SW.</li></ul>
Tasas y Precios Públicos.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantenimiento de parámetros y tarifas.</li><li>○ Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.</li><li>○ Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.</li></ul>
Multas de Tráfico	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Procedimiento Sancionador de Multas de Tráfico.</li></ul>

El Ayuntamiento podrá exigir la demostración de que la funcionalidad exigida está incluida en la aplicación previamente a su implantación.

### Funcionalidades generales de los procesos

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



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

**GRAN CANARIA  
TESORERÍA**

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

Encaminamiento automático de tareas a las personas asignadas para realizarlas, permitiendo en todo momento efectuar cambios para acomodarse a imprevistos y reorganizaciones.

Organización de las tareas pendientes de cada persona, mediante una bandeja de tareas.

Visualización u ocultación de los datos del expediente de forma automática en función del tipo de proceso así como del rol del usuario.

Anexar documentación electrónica en cualquier actividad del procedimiento y consultar o modificar (si cuenta con la debida autorización) la información anexada en actividades anteriores.

Generación automática de documentos.

Control de plazos y avisos automáticos de agotamiento de los mismos mediante indicadores e informes.

Visualización de las tareas asignadas a cada usuario gestor.

Asignación, des-asignación, escalado, etc. de tareas, en función de la estructura jerárquica y funcional.

Visualización gráfica del modelo del procedimiento, con señalización de las tareas activas, del camino seguido y de los pasos posteriores.

Localización de expedientes a través de diversos métodos de búsqueda.

Acceso rápido al estado de un expediente.

Monitorización en tiempo real, para la detección de cuellos de botella, etc., bajo la forma de indicadores gráficos.

Modificación sobre la marcha, por las personas debidamente autorizadas, del modelo de un determinado expediente para acomodarlo a circunstancias imprevistas o corrección de errores. Se deberán generar trazas de auditoría sobre los procesos alterados.

Recogida automatizada de datos sobre los procedimientos, para análisis y decisión de acciones de simplificación y mejora.

Cuadro de mandos para el seguimiento y control directivo de la situación general de los procedimientos tributarios y de recaudación, con indicadores de medición de la productividad laboral, de las cargas por puesto de trabajo y de la eficacia recaudatoria. El Sistema a través de su integración con la plataforma de Ventanilla Virtual de trámites online desarrollada por el Ayuntamiento deberá permitir que los contribuyentes puedan llevar a cabo las siguientes funciones relacionadas con los procesos:



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

**GRAN CANARIA  
TESORERÍA**

Iniciar un trámite tributario por medios telemáticos, pudiendo utilizar el e-DNI u otro certificado electrónico como medio de identificación.

Anexar documentación electrónica en cualquier paso del procedimiento en los que sea necesario.

Visualizar en todo momento el modelo del procedimiento iniciado, viendo las tareas activas y el camino seguido y el pendiente.

Consulta de los expedientes electrónicos por los usuarios interesados con las siguientes particularidades:

Los expedientes aparecerán debidamente identificados mediante numeración, descripción, asunto del que trata, fecha de inicio del expediente, etc.

Trazabilidad del historial de tramitación del expediente, con indicación de la fase actual en la que se encuentra, así como las fases por las que ha ido pasando con indicación de las fechas.

Mantenimiento on-line de los expedientes por el tiempo que sea obligatorio en virtud de normativa aplicable o, en su defecto, a criterio de la entidad.

Los expedientes expondrán los documentos que contienen, con distinción entre documentos públicos y privados, estando accesibles estos últimos para los usuarios identificados como interesados.

Recibir automáticamente en su correo electrónico información de su interés sobre los procedimientos en curso.

Recibir Notificaciones electrónicas cuando así lo haya autorizado el destinatario.

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

#### **Gestión de documentos**

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

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

Las principales funcionalidades en este terreno serán:

Admisión de documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos. La misma podrá ser individual o por lotes.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

**GRAN CANARIA  
TESORERÍA**

Admisión de documentos externos en formato electrónico tanto de forma individual como por lotes.

Definición de plantillas de modelos de documentos.

Los documentos se generarán automáticamente basándose en plantillas predefinidas. El sistema deberá poder generar documentos en formato pdf; se valorará la generación en otros formatos tales como, Microsoft Office y OpenOffice.

Se deberá proporcionar un sistema amigable para el mantenimiento de las plantillas de documentos, de modo que éste pueda ser mantenido por aquellos usuarios que no tengan un perfil técnico.

Se deberá suministrar la herramienta necesaria para la reedición por parte de los usuarios finales de los documentos generados automáticamente.

Diseño de fichas y formularios que irán asociados a los documentos.

Definición, de manera sencilla y amigable, de los informes de explotación de datos.

Impresión de la información de los expedientes en base a informes predefinidos; exportación de la misma a formato pdf y Excel.

Control y gestión de las diferentes versiones de los documentos.

Indexación por contenidos y OCR que permita la búsqueda de documentos por texto libre.

Carácter integral, de manera que el sistema gestor de documentos deberá permitir la integración con cualquier otra aplicación existente en el Ayuntamiento y que sea generadora de documentos.

Los documentos deberán almacenarse en el gestor documental integrado en la plataforma tecnológica básica del Ayuntamiento.

Cumplimiento del Art. 7 de la Orden EHA-962-2007, en cuanto a Digitalización Certificada y, concretamente, cumplimiento técnico-funcional de la Resolución de 24 de octubre de 2007 del Ministerio de Economía y Hacienda, así como lo dispuesto en las demás normas en materia de la digitalización certificada de facturas, documentos sustitutivos y de cualesquier otro documento que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que pueda estarlo durante su vigencia y sus correspondientes disposiciones de desarrollo.

### **Seguridad e integridad global**

Sistema de gestión de permisos y privilegios que controle el acceso a los procedimientos y documentos, así como las acciones que sobre los mismos puedan llevar a cabo los distintos usuarios.

Trazabilidad de los procedimientos y documentos tanto a nivel de gestión como de accesos.

La plataforma deberá estar preparada para que la identificación se pueda realizar por los siguientes medios: usuario/contraseña, e-DNI y otros certificados electrónicos.





**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

**GRAN CANARIA  
TESORERÍA**

La validación de usuarios se realizará contra la plataforma LDAP o la Microsoft Active Directory implantadas en el Ayuntamiento.

Dependiendo del rol del usuario, éste podrá visualizar cierta información del expediente así como realizar las operaciones a las que tenga permiso.

El Sistema deberá permitir la clasificación de los usuarios por cargos y roles.

El interfaz será adaptable en función del nivel de uso y privilegios del cargo o rol.

Aplicación de firma electrónica para la aprobación de documentos y generación de índices electrónicos.

Obtención de copias en papel de documentos en formato electrónico y firmados electrónicamente. Estas copias deberán incluir la impresión de un código generado de manera automática que permita la comprobación tanto de la integridad del documento como de los firmantes del mismo.

Se valorará el hecho de que los ofertantes posean la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley de Protección de Datos, debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente. Dada la tipología de la información a manejar en el ámbito tributario y recaudatorio, se valorará el que dicha auditoría haya sido realizada de acuerdo con el nivel "alto" de protección de datos especificado en dicha Ley.

La aplicación debe proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.

El módulo de seguridad debe ofrecer a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Se valorará la existencia de una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).

El módulo de seguridad debe disponer de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

**GRAN CANARIA  
TESORERÍA**

El módulo de seguridad debe registrar todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría deben permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre el sistema.

La aplicación dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

Se valorará la existencia de herramientas de auditoría que permitan facilitar el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguardia de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso. Se valorará especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades en forma desatendida o remota.

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

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

**Directas:** permitirá encontrar la información deseada de manera sencilla, rápida y directa, sin establecer condiciones complejas, permitiendo así una localización rápida sobre los campos de clasificación más representativos.

**Estructuradas:** se podrán realizar búsquedas avanzadas de la información. El sistema permitirá la definición de filtros compuestos a partir del cruce de distintos campos.

**No estructuradas:** se podrá realizar búsquedas por cualquiera de los campos al igual que dentro de las propiedades o del contenido de los documentos adjuntos.

**Personalizadas:** el Sistema permitirá la creación de formularios de búsqueda a medida, de tal manera que puedan ser llamados desde la aplicación del usuario.

## **16. REQUISITO DE SOLVENCIA TECNICA**

En cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, los licitadores deberán contar con la pertinente auditoría acreditativa del cumplimiento de las normas de protección de datos de carácter personal, realizada a nivel "medio".



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

Del correcto funcionamiento del Sistema a implantar, dependen los ingresos tributarios del Ayuntamiento de Arucas. Se trata, por tanto, de un proyecto altamente crítico, que obliga a exigir las máximas garantías de fiabilidad, sólo demostrables por su correcto funcionamiento en otras Instituciones similares.

La solvencia técnica obligatoriamente exigida para este contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 78 del Texto Refundido de la Ley de Contratos, se entenderá acreditada siempre que el licitador hubiera llevado a cabo contratos ajustados a lo requerido en este pliego, en cuanto a objeto, modalidad de servicio o suministro y entorno tecnológico del Sistema Informático, en un mínimo de 3 Ayuntamientos con población superior a 50.000 habitantes, para la gestión tributaria y recaudación de ingresos locales, acreditando un funcionamiento ininterrumpido durante, al menos, los tres años últimos años. Este requisito de solvencia técnica, se acreditará mediante los correspondientes certificados expedidos por los Organismos contratantes, en los que se hará constar la fecha de su puesta en funcionamiento, así como su plena satisfacción, siempre referidos a la gestión tributaria y recaudación de ingresos locales, realizados bajo el mismo entorno tecnológico del Sistema de Información y modalidad de suministro requeridos en este pliego.

## **17. PROTOTIPO.**

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

## **18. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN.**

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

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

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitativa, se describen en este apartado. Se trata de actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y los de atención directa al contribuyente.

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

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre Interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

**GRAN CANARIA  
TESORERÍA**

- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia que un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

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

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

## **20. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO:**

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

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

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

### **-Mantenimiento Evolutivo**

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

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



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

-Mantenimiento Correctivo.

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

<b>Tipo Incidencia</b>	<b>Plazo Respuesta</b>	<b>Plazo Resolución</b>
Crítica	= 45'	= 4 horas
No crítica	= 4 horas	=16 horas

Se entiende por.

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

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

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

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

En el caso de los Recursos Humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un currículum donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de Trabajo. Especialmente importante será el perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

## **22. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.**

La Dirección del Proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por el Ayuntamiento y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del proyecto será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos.

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

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del Proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por el Ayuntamiento.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo del Ayuntamiento, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

### **24. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

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

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, especialmente en lo indicado en su artículo 12. A tal fin, y conforme al Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Equipo.

### **25. OFERTAS**

Con independencia de que el licitador pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la Memoria Técnica deberá contener, obligatoriamente:

- Características técnicas y funcionales del programa informático en sus diferentes módulos, así como de los servicios ofrecidos.
- Plan de Implantación y Migración.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

**GRAN CANARIA  
TESORERÍA**

- Descripción del equipo de trabajo propuesto para la implantación del sistema.
- Experiencia de la Empresa ofertante en proyectos de Gestión Tributaria y Recaudación para la Administración Local.
- Descripción de los servicios de mantenimiento de la aplicación.
- Descripción de los servicios de soporte a la gestión del sistema.
- Mejoras ofertadas por el licitador, que faciliten la implantación del proyecto y que no estén contempladas en el pliego.

## **26. SISTEMA DE VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN.**

Los criterios de valoración que servirán de base para la evaluación de las ofertas, así como sus pesos de ponderación en el cómputo final, se detallan a continuación, indicándose la puntuación máxima por cada concepto:

### **Criterios evaluables automáticamente mediante fórmulas preestablecidas.**

Oferta económica: 25 puntos.

La valoración de la oferta económica, se realizará de acuerdo con la siguiente fórmula:

$$PO = 25 \times (OB/OE)$$

Donde:

PO = Puntos otorgados a la oferta que se valora  
OE = Oferta que se evalúa, IGIC excluido.

OB = Oferta más baja, IGIC excluido, de las presentadas por los licitadores.

**Los criterios que requieren un juicio de valor** que servirán de base para la evaluación de las ofertas, así como la ponderación en el cómputo final, serán los siguientes:

1º. Valoración funcional y técnica de la propuesta: 45 puntos.

En este apartado se tendrá en cuenta entre otros:

- Grado de cobertura funcional
- Características de servicio y seguridad del CPD
  
- Interfaz de usuario y facilidad de uso
- Flexibilidad de adaptación (funcional y documental).
- Adaptabilidad de la seguridad y auditoria de procesos

2º. Soporte a la gestión del sistema: 10 puntos.

3º. Servicios de mantenimiento: 10 puntos.

4º. Plan de Implantación: 5 puntos.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

5º. Mejoras consistentes en cursos de formación: 5 puntos.

En relación a las mejoras a las que se refiere el punto 5º serán valorables las siguientes:

- Curso básico de gestión tributaria: 2,5 puntos.
- Curso de formación en la atención al contribuyente: 2,5 puntos

A la vista de la preponderancia de los criterios de valoración subjetiva sobre aquellos que suponen la aplicación de fórmulas objetivas, se propone la creación de un Comité de expertos, con un mínimo de tres miembros, para la valoración de las ofertas en la forma en que se determine en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

## **27. DURACION DEL CONTRATO PLAZO DE PUESTA EN MARCHA**

El contrato tendrá una duración de 2 años, contados a partir de la fecha de firma del mismo y será prorrogable por otros dos, a solicitud del adjudicatario, y por conformidad expresa del Ayuntamiento de Arucas.

### **Plazo de puesta en marcha del Sistema**

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 6 meses, contados a partir de la fecha del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema y formación de usuarios.

En la valoración correspondiente al *Plan de Implantación*, se tendrá especialmente en cuenta la mejora en el plazo de puesta en marcha solicitado.

En el caso de que el adjudicatario no cumpla con el plazo de implantación que indique en su oferta, el Ayuntamiento de Arucas ejercerá las acciones legales oportunas para exigir la compensación por los daños y perjuicios que dicho retraso le genere, siempre que fuera imputable al adjudicatario.

## **28. PRECIO DEL CONTRATO.**

El precio del contrato, para los 3 años de duración del mismo, es de 456.500,00 euros, excluido IGIC, distribuidos como sigue:

*Servicios para implantación y puesta en marcha:*





**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE  
ARUCAS**

GRAN CANARIA  
TESORERÍA

- Migración de datos desde el sistema anterior
- Parametrización del Sistema
- Reingeniería e implantación de procedimientos tributarios
- Formación de usuarios
- Soporte presencial para la puesta en marcha durante 4 meses
- Y, en general todos los necesarios para el funcionamiento satisfactorio del Sistema

Importe: 152.750,00€

Alquiler del Sistema, infraestructura y servicios para su explotación:

- Alquiler del Sistema de Información, incluyendo mantenimiento
- Servicios de Centro de Proceso de Datos
- Infraestructura tecnológica Hardware, Software de Base, Bases de datos, etc.
- Comunicaciones de datos entre el CPD y el Ayuntamiento
- Soporte a la Explotación del Sistema
- Soporte a la Gestión y a usuarios

Importe: 303.750,00€

- Consultoría organizativa para el establecimiento de la Organización Tributaria municipal, competencias de los departamentos y relaciones entre los mismos.

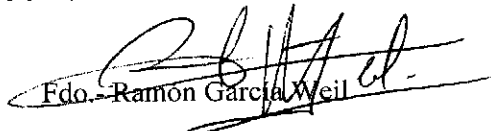
## 29. PLAN DE FACTURACIÓN

El adjudicatario facturará el importe correspondiente a los *Servicios para implantación y puesta en marcha del Sistema*, una vez que este entre en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento en los ámbitos tributario y recaudatorio.

En relación con el apartado de *Alquiler del Sistema, infraestructura y servicios para su explotación*, el adjudicatario emitirá una factura mensual correspondiente al 1/12 del importe anual ofertado, durante todo el periodo de duración del proyecto.

Arucas, agosto de 2013.

EL TECNICO INFORMATICO DE  
LA CONCEJALIA DE NUEVAS TECNOLOGIAS,

  
Fdo.- Ramón García Weil

LA TESORERA,

  
Fdo.- Noemí Naya Orgelira

