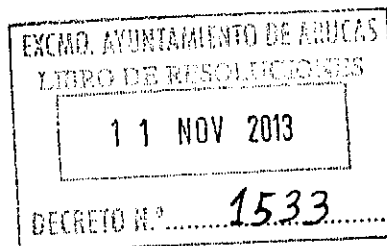




EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

CONTRATACION
TRA/egr



DON ANGEL VICTOR TORRES PEREZ, ALCALDE-PRESIDENTE DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE LA CIUDAD DE ARUCAS, PROVINCIA DE LAS PALMAS.-

DECRETO.-

ANTECEDENTES.- Por Decreto de esta Alcaldía número 1088, de 9 de agosto de 2013, se dispuso aprobar los Pliegos de Prescripciones Técnicas y de Cláusulas Administrativas, así como el expediente de contratación tramitado para la adjudicación del contrato mixto de suministro-servicio de **“ALQUILER DE UN SISTEMA DE INFORMACION TRIBUTARIO Y RECAUDATORIO CONSISTENTE EN UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA Y EN LA PRESTACION INTEGRAL DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS NECESARIOS PARA SU EXPLOTACION POR EL AYUNTAMIENTO DE ARUCAS”**, por procedimiento abierto, con varios criterios de valoración, tramitación urgente y sujeto a regulación armonizada.

El correspondiente anuncio de licitación se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea con fecha 13 de agosto de 2013 y en Boletín Oficial del Estado número 203, de fecha 24 de agosto de 2013.

Durante el plazo de presentación de ofertas se recibieron las siguientes:

	LICITADOR	C.I.F. N.I.F.	REGISTRO ENTRADA
1	UTE INFORMATICA EL CORTE INGLES – TECNICAS DE GESTION DE LA INFORMACION	--	12648
2	GESTION TRIBUTARIA TERRITORIAL, S.A.U.	A-81.957.367	12846

Ambos licitadores fueron admitidos a la licitación.

La Mesa de Contratación constituida al efecto, celebró sesiones los días 4, 10 y 28 de octubre, así como el 5 de noviembre de 2013.

En la sesión celebrada con fecha 28 de octubre, la Mesa de Contratación, conoce el informe de valoración emitido por el Comité de Expertos relativo al criterio que requiere un juicio de valor que textualmente dice:



“INFORME

Asunto:

Valoración de los Proyectos Técnicos presentados por las empresas licitadoras, para la CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE ALQUILER DE UN SISTEMA DE GESTIÓN 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.

1. ANTECEDENTES

Se emite el presente informe en respuesta a la petición efectuada por la Mesa de Contratación, relativo a que por parte de este Comité de Expertos se valoren los criterios de adjudicación relativos a las memorias presentadas por las dos empresas licitadoras:

- *UTE Informática el Corte Inglés S.A. y Técnicas de Gestión de la Información S.L.*
- *Gestión Tributaria Territorial S.A.*

En el Pliego de Condiciones Técnicas que rige la contratación se especifican tanto los requisitos mínimos funcionales como la arquitectura en la cuál debe estar diseñada la aplicación.

2. ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

Examinadas las memorias, este comité ha detectado una diferencia notable en la arquitectura de las aplicaciones presentadas por ambas empresas y que además hace que la presentada por la UTE Informática el Corte Inglés S.A. y Técnicas de Gestión de la Información S.L. no cumpla con los requisitos indicados en el punto 2. “ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN”, y consecuentemente, con la cobertura funcional mínima de la aplicación requerida según el punto 15. “REQUERIMIENTOS FUNCIONALES”, ambos puntos especificados en el pliego de prescripciones técnicas

El citado punto 2 del pliego de prescripciones técnicas dice: “La aplicación debe estar diseñada bajo una arquitectura Web multinivel, disponiendo de interfaz de usuario única basada en un navegador de Internet, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones. Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

2.1. Servidor de Datos.

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

2.2. Servidor de Aplicación.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

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. "

Veamos en este sentido cada una de las ofertas por separado:

a) UTE Informática el Corte Inglés S.A. y Técnicas de Gestión de la Información S.L.

*En el segundo párrafo del punto 2. RESUMEN EJECUTIVO de la memoria de la oferta presentada por UTE Informática el Corte Inglés S.A. y Técnicas de Gestión de la Información S.L. dice: "El sistema, construido en 3 capas, con una capa de gestión de negocio muy importante, nos ha permitido diseñar y construir un sistema con interfaz web y con herramientas de última generación que va a estar disponible gradualmente durante el periodo de ejecución del proyecto." **A simple vista hace pensar que no se trata de una aplicación diseñada bajo una arquitectura Web que ya se encuentre desarrollada y ampliamente probada y depurada con los riesgos que esto conlleva.***



Además, en el punto 9.1.4 Clientes de la memoria dice: "La parte cliente de ALIA tiene dos vertientes. Una construida con componentes basados en el estándar COM+ de Microsoft con interfaz "winform" y otra basada en explorador web, hacia la que se está evolucionando para convertirse en la capa de visualización única." Se vuelve a indicar que no se trata de una aplicación diseñada bajo una arquitectura Web que ya se encuentre desarrollada y depurada; además en el punto 2.4 del pliego de prescripciones técnicas Cliente final se indica que debe ser una Interfaz de usuario única basada en navegador Internet, y no solo una capa de visualización como se especifica en la memoria de la oferta presentada por UTE Informática el Corte Inglés S.A. y Técnicas de Gestión de la Información S.L.

En el punto 14. RELACIÓN DE LA TOTALIDAD DE COMPONENTES NECESARIOS PARA LA COMPLETA INSTALACIÓN Y FUNCIONAMIENTO DEL CONJUNTO Y SUS INTERFACES de la memoria de la oferta presentada por UTE Informática el Corte Inglés S.A. y Técnicas de Gestión de la Información S.L., en el punto 14.1 Arquitectura de conexiones, se da a entender claramente que la aplicación se ha desarrollado bajo una arquitectura Cliente-Servidor al indicar que disponen: a) De un cliente Microsoft Windows que debería instalarse en la estación de trabajo como dice el punto 14.1.1 de la memoria; o b) Utilizando un cliente de Microsoft Terminal Server o Citrix en la estación de trabajo, con lo cual la aplicación se ejecutaría en el servidor de aplicaciones como se indica en el punto 14.1.3, mientras que para el cliente Web, que es el único requerido en el pliego de prescripciones técnicas, dice "14.1.2 Cliente WEB. Conexión por INTERNET. Para conectar con las aplicaciones web ALIA disponibles, que no se incluyen por defecto en el paquete estándar. No necesita instalación de cliente en la estación de trabajo".

Además, en el punto 14.1.7 Servidor Terminal Server o Citrix de la memoria dice: "esta sería la opción recomendada." Y se recomienda una opción contraria al requerimiento de que el cliente final tenga una interfaz de usuario única basada en navegador internet.

b) Gestión Tributaria Territorial S.A.

En la página 6 de la Memoria Técnica – Resumen Ejecutivo presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. dice: "Sistema Web nativo. Nuestro Sistema de Información SIT-gtt, fue diseñado y desarrollado íntegramente, desde su nacimiento, en tecnología Web, para su explotación en la red Internet. No se trata, como en otros casos, de la adaptación de un Sistema anterior a una nueva tecnología. Internet es su entorno natural de funcionamiento, lo que justifica su fiabilidad, versatilidad y evolución tecnológica. Sólo es necesario para su explotación contar con un navegador Web y una conexión a la red de comunicaciones.

En el punto 2.2.1 Características de la arquitectura del SIT-gtt dice: "SIT-gtt ha sido diseñado y construido, íntegramente, bajo criterios de arquitectura Web multinivel, en virtud de la cual, el usuario utiliza un navegador estándar para acceder a todas las funcionalidades del Sistema. Esta característica permite universalizar el acceso al Sistema desde cualquier entorno Intranet o Internet (esta capacidad es extensible a usuarios, ciudadanos, organizaciones, u otros sistemas de información). Proporciona una mayor comodidad y una productividad mejorada. Las tecnologías Web ofrecen técnicas que



facilitan el desarrollo de interfaces de usuario sencillas, navegables e intuitivas. Estas ventajas aumentan significativamente la productividad, y al mismo tiempo, simplifican la adaptación de los usuarios al manejo de las Aplicaciones Web.”

En ese mismo punto se especifica cómo es el cliente final de la aplicación presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A.: “Nivel de cliente. Cliente final. El nivel cliente de la arquitectura se basa en un navegador Internet. La funcionalidad incorporada al Sistema de Información (tanto front office como back office) está soportada por los navegadores más utilizados (Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox y Apple Safari). Los módulos o servicios tributarios que se ofrecen por Internet a los contribuyentes también están disponibles utilizando estos navegadores. Se trata por tanto de un sistema Cross-browser o multinavegador.

El uso del navegador como cliente facilita extender el acceso a todo tipo de usuarios, tanto internos como externos, permitiendo el uso de sus funcionalidades desde el máximo número de entornos y perfiles de comunicación. Esta fórmula permite aprovechar y ofrecer a los usuarios las posibilidades de acceso universal que ofrece el entorno Internet, pero manteniendo los criterios y niveles de seguridad que deben caracterizar una aplicación de Gestión Tributaria. El uso de un navegador como interfaz única para acceder al Sistema, implementa el concepto de cliente ligero al asignarle funciones de presentación y liberarle de lógica de negocio (trasladada a otras capas de la arquitectura en virtud de las reglas de diseño de sistemas multinivel). En el punto 2 del documento número 1. Características técnicas, se detalla la información relativa a las Características Técnicas del Sistema de Información Tributaria”.

3. DEMOSTRACIÓN DEL APLICATIVO

A requerimiento de la mesa de contratación, se llevaron a cabo demostraciones del aplicativo, tanto por el ofertado por la empresa Gestión Tributaria Territorial S.A. (realizada el 15 de octubre de 2013) como por el ofertado por la UTE Informática el Corte Inglés S.A. y Técnicas de Gestión de la Información S.L. (realizado el 17 de octubre de 2013), en el que se pudo comprobar, por parte de este comité de expertos, los aspectos señalados en el punto 2.a) y 2.b) del presente informe.

4. CONCLUSIÓN

La Arquitectura de la Aplicación especificada en el punto 2 del pliego de prescripciones técnicas es un aspecto primordial y fundamental. El Excmo. Ayuntamiento de Arucas quiere disponer de una aplicación desarrollada con la tecnología más avanzada puesto que esto va a influir en la usabilidad, accesibilidad, productividad, disponibilidad y rendimiento de la aplicación, en el presente y en el futuro, y por tanto en el del Servicio de Recaudación y Gestión Tributaria; en este sentido, se descarta la oferta presentada por la UTE Informática el Corte Inglés S.A. y Técnicas de Gestión de la Información S.L. por incumplimiento de este importante requisito.

5. VALORACIÓN DE LA ÚNICA OFERTA PRESENTADA QUE CUMPLE CON TODOS LOS REQUISITOS EXIGIDOS, LA PRESENTADA POR GESTIÓN TRIBUTARIA TERRITORIAL S.A.



Aplicando el sistema de valoración para la adjudicación especificado en el punto 26 del pliego de prescripciones técnicas, sin tener en cuenta los 25 puntos que pueden obtenerse por los criterios evaluables automáticamente mediante fórmulas preestablecidas que corresponden a la mejor oferta económica, este Comité de Expertos pasará a evaluar los criterios que requieren un juicio de valor:

1º. Valoración funcional y técnica de la propuesta: hasta 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*

Examinada la Memoria presentada, y en especial la Memoria Técnica – Resumen Ejecutivo (apartados 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 y 2.5) incluida en la Carpeta 1 de la oferta y los documentos: Documento nº1 Características Técnicas del Sistema de Información y Documento nº2 Características Funcionales del Sistema de Información incluidos en el Apartado 3 – Documentos Técnicos Complementarios de la Carpeta 2 de la oferta, así como la demostración de la aplicación realizada por Gestión Tributaria Territorial S.A.

La oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. para cada uno de estos apartados es:

- **Grado de cobertura funcional.**

El Sistema de Información Tributario ofertado cubre íntegramente los requerimientos funcionales solicitados en el Pliego de Condiciones Técnicas. Las características funcionales de detalle de cada módulo se describen en el Documento 2. Características Funcionales de la propuesta. No obstante, indicamos a continuación las características principales:

Archivo de personas (Doc 2. Características funcionales – punto 1.1).

Todos los datos del Sistema, actuaciones de gestión y documentos asociados a las mismas, están vinculados a un contribuyente ubicado en la base de datos de personas, configurando la denominada “carpeta tributaria” o “cuenta del contribuyente”, que agrupa tanto la información activa como la histórica, de forma integrada.

La práctica totalidad de posibles actuaciones relacionadas con una persona física o jurídica, pueden llevarse a cabo directamente desde su carpeta tributaria, con independencia de los conceptos impositivos a que se refieran o de los tipos de expedientes a gestionar, desde la gestión de una domiciliación o fraccionamiento hasta la configuración del Plan Personalizado de Pago, pasando por cualquier otra tramitación administrativa de carácter tributario y/o recaudatorio, facilitando de este modo la continuidad de las actuaciones conducentes a obtener un determinado resultado.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Registro. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.28)

El Sistema incluye un Registro de Entrada/Salida, que puede hacer las veces de Registro General, integrado con el gestor de expedientes, y que recoge la posibilidad de asociar documentos, en formato electrónico, a las anotaciones registrales, bien sean estos aportados en dicho formato por el ciudadano, o mediante escaneo y firma electrónica con sello de órgano.

La alternativa al uso de este módulo del Sistema, es la utilización del Registro General del Organismo, cuya posible integración con el Sistema se contempla en la presente propuesta.

Gestor de Expedientes. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.2)

El Sistema cuenta con un gestor de expedientes sobre el que se soportan la totalidad de procedimientos tributarios y recaudatorios.

Los expedientes se gestionan a partir de la información contenida en la base de datos, produciendo los efectos tributarios correspondientes de forma paralela a la tramitación.

Los documentos resultantes de la tramitación son generados por el denominado “gestor documental”, pudiendo ser firmados o no electrónicamente en función de su configuración, previamente a su almacenamiento en el “archivo digital”, del que también dispone el Sistema y al que, además, pueden incorporarse aquellos documentos que se aportan físicamente al procedimiento y se convierten a formato digital mediante escáner, con firma mediante sello de órgano.

El planteamiento de la propuesta incluye la puesta en funcionamiento de los expedientes tributarios en formato electrónico integral, sin papeles.

Gestor documental (Doc 2. Características funcionales – punto 1.29).

Es el módulo del Sistema responsable de la generación de cualesquiera documentos que puedan producirse desde cualquier otro módulo. La composición de los documentos se realiza a partir de plantillas configurables, fusionadas con los datos que deben integrar y que se rescatan de forma automática de la base de datos.

El gestor documental gestiona las versiones de plantillas para cada tipo de documento, así como su periodo de vigencia, pudiendo volver a reproducir cualquier documento generado en el pasado con total exactitud y fiabilidad, tanto referidas a la plantilla utilizada, como a los datos insertados en la misma.

El gestor documental está íntimamente relacionado con el módulo de archivo digital, (Doc 1. Características técnicas – punto 2.12) donde se almacenan los documentos digitales relacionados con el Sistema, estén o no firmados electrónicamente, en cuyo caso también se almacena el fichero de firmas, constando de un visor que permite visualizar los documentos almacenados y comprobar la validez de la firma electrónica y sello de tiempo, en su caso.



Procedimientos tributarios sin papeles. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.30).

En la propuesta se incluye la puesta en marcha la tramitación electrónica integral, sin papeles, de todos los procedimientos tributarios susceptibles de ser gestionados mediante este modelo, además de los descritos en el pliego de prescripciones técnicas (fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones).

Procedimiento inspector y sancionador. (Doc 2. Características funcionales – puntos 1.4 y 1.5).

El Sistema recoge las funcionalidades requeridas en este procedimiento, de forma integrada con el resto de módulos y con la base de datos, estando soportado asimismo en el gestor de expedientes corporativo.

Domiciliaciones. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.6).

Bien por solicitud directa del ciudadano, o a partir del tratamiento de soportes bancarios, se pueden incorporar al Sistema las domiciliaciones de pagos asociadas a determinados o todos los objetos tributarios actuales e incluso futuros de un contribuyente, tanto se trate de valores periódicos, liquidaciones o fraccionamientos.

El Sistema contempla todas las posibles actuaciones derivadas de la existencia de la domiciliación, así como el tratamiento automatizado del cuaderno 19.

Valores. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.7).

El módulo de valores recoge todas las actuaciones que pueden realizarse con recibos, liquidaciones y autoliquidaciones, manteniendo un histórico de las mismas, así como el control de la prescripción y de las actuaciones que la interrumpen, pudiendo conocerse en cada momento qué valores concretos pueden prescribir en los próximos periodos mensuales.

Asimismo, contempla el control de la suspensión temporal de valores, que se produce generalmente como consecuencia de expedientes de gestión.

Recaudación Voluntaria. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.8).

Todos los procesos relacionados con la puesta al cobro de valores periódicos y las liquidaciones de ingreso directo están recogidos en el Sistema, pudiendo gestionarse sobre el mismo el calendario fiscal aprobado por el Organismo, recogiendo la planificación de periodos voluntarios de forma flexible.

Recaudación Ejecutiva y procedimientos de embargo. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.9).

Desde el paso de los valores del periodo voluntario a ejecutivo, todas las actuaciones conducentes al cobro de los mismos están contempladas en el Sistema. También es posible la incorporación de valores, para su gestión en periodo ejecutivo, procedentes de otros



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Sistemas externos, a través de formatos de intercambio normalizados, o bien manualmente si así se desea.

El Sistema contempla todo el procedimiento ejecutivo, permitiendo cumplir con el orden de prelación: procesos masivos de embargo de cuentas bancarias –C43-, embargo de devoluciones de la Agencia Tributaria mediante envío seguro de ficheros, petición de información a la Seguridad Social y embargo de salarios, embargo de vehículos y cualesquiera otros posibles de acuerdo con el Reglamento General de Recaudación.

Asimismo se incluye la petición de información sobre bienes, en formato electrónico, al Registro Central de Bienes.

Todos los resultados procedentes de cualquier actuación, son actualizados en el Sistema de forma automática a partir del tratamiento de los datos recibidos, reflejándose en el expediente ejecutivo particular de cada Contribuyente, donde queda almacenado y relacionado con su historial tributario, a los efectos de cualquier posible tratamiento adicional.

El Sistema también contempla los procesos relacionados con el embargo y la subasta de bienes, así como la gestión de fallidos y la Derivación de Responsabilidad.

Todas las posibles actuaciones del periodo ejecutivo recogidas en el Reglamento General de Recaudación pueden gestionarse en el Sistema, bien de forma masiva agrupando múltiples expedientes seleccionados para una determinada actuación global, o mediante lo que denominamos “ejecutiva interactiva”, orientada al tratamiento individual de un expediente determinado de forma específica.

Gestión de cobro. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.10).

El Sistema soporta cualquier posible modalidad de cobro, bien de modo interactivo o masivo.

Así, para el modo interactivo contempla:

- o Cobro a cargo de Terceros Aplicación Automática.*
- o Cobro a cargo de Terceros Aplicación Manual.*
- o Cobro en metálico.*
- o Cobro por datáfono.*
- o Cobro por transferencia bancaria.*
- o Cobro por cheque.*
- o Cobro domiciliado.*

En cuanto al modo masivo, se contempla el tratamiento completo de los soportes CSB 19 y CSB 60, cuya recogida se realiza diariamente con todas las entidades seleccionadas mediante envío seguro de ficheros, cubriendo todo el proceso, hasta la conciliación de saldos.

Selector de información (Doc 2. Características funcionales – punto 1.11).

Este módulo permite realizar selecciones masivas de valores, expedientes y contribuyentes, mediante la selección de múltiples criterios por el usuario.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

La realización de estos procesos puede hacerse con gran rapidez, por parte de personal no informático, y sus resultados pueden ser aplicables a multitud de actuaciones, bien con el único objeto de realizar un informe específico o para la creación de lotes de trabajo en los que se agrupen contribuyentes, valores y/o expedientes en los que concurren características comunes seleccionadas.

Es una herramienta de gran utilidad, cuyos resultados también pueden exportarse a una herramienta informática tipo Access para su tratamiento fuera del Sistema.

Gestor de Notificaciones (Doc 2. Características funcionales – punto 1.12).

Se trata de un módulo único en el Sistema, por medio del cual se gestiona todo lo relacionado con las notificaciones, incluyendo los envíos para publicar en Boletín. El módulo recoge la utilización de SICER, hasta el máximo nivel con escaneo e documentos y su incorporación automática a la base de datos.

Todos los módulos del Sistema depositan los datos de sus notificaciones en la bandeja de entrada de notificaciones, a partir de la cual se pueden generar, por el usuario responsable, remesas de notificaciones por multitud de posibles criterios (concepto impositivo, fechas, etc.), con un seguimiento pormenorizado posterior de la situación y resultados de cada remesa.

El propio gestor genera las notificaciones físicas, cuando es necesario, fusionando los datos recibidos de cada módulo con las plantillas existentes para cada tipo de notificación y que son parametrizables mediante el gestor documental.

El tratamiento de los ficheros con el resultado de las notificaciones, se realiza por el módulo de forma automática, desencadenando la siguiente actuación en función de dicho resultado (actualización del estado de la notificación en el expediente, segunda notificación, envío a Boletín, etc.), convirtiéndose de este modo en una especie de autómatas que libera de actuaciones repetitivas a los usuarios del Sistema y dotando de gran agilidad al proceso de notificación.

Conciliación bancaria, contabilidad auxiliar e integración contable. (Doc 2. Características funcionales – puntos 1.13 y 1.14).

Mediante este módulo se dispone de un repositorio de información desglosada a nivel contable, a partir del cual se generará la comunicación con el Sistema de Contabilidad del Organismo, permitiendo contar en el propio Sistema con una información de gestión detallada y fiable, alineada con la que figura en la Contabilidad.

Permite realizar el seguimiento de la liquidación y recaudación tanto en período voluntario como en período ejecutivo, individualmente para cada Ayuntamiento, para una determinada zona, agrupación de los mismos o para la totalidad de los gestionados por el Organismo.

Se puede controlar independientemente la recaudación voluntaria de padrones y la de liquidaciones de ingreso directo, con seguimiento de la cuenta de gestión ejecutiva y la distribución del pendiente por concepto y años, así como por tramos de importes y por ejercicio.



El módulo contable del Sistema se nutre de información cada vez que se realiza una operación de gestión que debe traducirse en un apunte en contabilidad, como son las altas, bajas ingresos, devoluciones, etc. de los valores.

En lo que a integración contable se refiere, en el Sistema se generan los ficheros de intercambio necesario para su incorporación al Sistema Contable corporativo, en el formato y codificación específicos definidos.

La extracción de ficheros, para su envío al módulo contable de ROE, puede realizarse de forma manual o como un proceso programado.

En el Sistema se mantienen los conceptos presupuestarios de cada ejercicio, con objeto de mantener la equivalencia entre el sistema tributario y el contable, permitiendo la replicación de los códigos de un ejercicio a otro.

En el Sistema de Información se cuenta con los procesos de generación de formatos de datos con el actual Sistema Contable del Ayuntamiento de Arucas.

Seguimiento y Control. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.15).

Es un módulo específico dirigido a las tareas de dirección y control de la gestión. La información a obtener está referida a la totalidad del resto de módulos del Sistema que pueden aportar datos válidos para el control de la gestión.

En lo que al control de la gestión tributaria y recaudación se refiere, pueden obtenerse los siguientes informes:

- o Cuenta de gestión diaria, englobando recibos, liquidaciones y autoliquidaciones, tanto en voluntaria como en ejecutiva.*
- o Situación del pendiente en ejecutiva clasificado por concepto y año.*
- o Situación del pendiente en ejecutiva clasificado por tramos de importe.*
- o Seguimiento de recaudación de padrones y comparativo con ejercicios anteriores.*
- o Seguimiento de recaudación ejecutiva, evolución diaria y comparación con el ejercicio anterior.*
- o Seguimiento de la recaudación de liquidaciones ingreso directo y evolución diaria.*
- o Seguimiento del incumplimiento de los fraccionamientos.*
- o Seguimiento del resultado de los ciclos de embargo masivo, cuentas, AEAT, salarios, pensiones, vehículos e inmuebles.*
- o Informe de ingresos aplicados a valores.*
- o Seguimiento de las bajas.*
- o Seguimiento de la prescripción.*
- o Seguimiento de las suspensiones*
- o Seguimiento de las fincas de titularidad desconocida.*

Asimismo en esta área se encuentra disponible una herramienta para el seguimiento actualizado de la gestión global, que nos permite visualizar en una sola pantalla resultados de voluntaria y ejecutiva tanto de recibos como de liquidaciones.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Teniendo en cuenta la importancia del seguimiento de la base de datos de contribuyentes, existen opciones que permiten conocer su evolución, actividades de depuración, eliminación de duplicados, obtención de datos para completar información (teléfonos, mail, etc.), con detalle de los usuarios que los están llevando a cabo.

Otro aspecto importante recogido en el módulo es el seguimiento de la tramitación de expedientes de gestión, con una información detallada de la actividad de la organización en general.

Servicios Web. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.17).

El Sistema cuenta con una capa de interoperabilidad con otros Sistemas, que permite el intercambio de información con los mismos.

Todos los procesos de interoperabilidad se realizan mediante la utilización de Servicios Web, basados en SOAP, de acuerdo con lo recogido en el Esquema Nacional de Interoperabilidad – ENI-.

Oficina Virtual. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.18).

El Sistema de Información está preparado para que los contribuyentes realicen gestiones tributarias a través de Internet, de forma segura:

- o Actualización de datos personales de carácter jurídico*
 - o Mantenimiento de domiciliaciones bancarias*
 - o Fraccionamientos de pago*
 - o Autoliquidaciones de IVTM, IIVTNU u otros.*
 - o Consulta de la deuda tributaria*
 - o Consulta de pagos realizados*
 - o Consulta de valores provisionales*
 - o Obtención de cartas de pago*
 - o Obtención de duplicados de recibos*
 - o Obtención de justificantes de deuda y/o pago*
 - o Pago telemático, mediante integración con la pasarela de pagos seleccionad.*
 - o Consulta de Bienes (inmuebles, actividades, etc.) y su historial tributario.*
 - o Consulta del estado de tramitación de los expedientes*
 - o Solicitudes, recursos o cualesquiera otras actuaciones tributarias, mediante la cumplimentación del correspondiente formulario Web, que será firmado electrónicamente por el ciudadano y anotado en el Registro Telemático, con aportación de documentos y expedición de justificante de entrada.*
 - o Aportación de documentos a expedientes*
 - o Descarga de documentos*
 - o Buzón de notificaciones telemáticas*
- Se contempla la integración en la sede electrónica, en caso de existir, con autenticación común heredada.*

Carga automatizada de soportes. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.19).



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Integra el tratamiento automatizado de soportes, su filtrado y carga masiva, tanto referidos a ficheros bancarios (CSB19 / CSB60 / CSB63 / CSB43 / CSB34), como SICER hasta su nivel más avanzado.

La gestión del envío y recepción se realizan a través de Sistemas seguros automatizados de intercambio de ficheros, completamente integrado en el Sistema.

Este proceso se realiza con gran rapidez, conllevando una mejor gestión, permitiendo aplicar los cobros, devoluciones de domiciliaciones no atendidas, embargos, etc. a primera hora de cada día.

Mediante el servidor dedicado se realiza el intercambio de ficheros con las entidades bancarias u otras entidades. Esta comunicación es bidireccional, pudiendo recibir o enviar información.

En el caso de actuar como receptor de información, en el servidor dedicado se lanza el proceso de validación, a continuación se ejecutan una serie de validaciones personalizadas y se genera la instrucción necesaria para cargar la información en la Base de Datos del SIT.

Si el rol del servidor es el de emisor, se extrae la información de la Base de Datos SIT y se procede a su envío a través de la sesión securizada de comunicaciones correspondiente.

En el apartado 2.9 del documento número 1. Características técnicas se detalla la información técnica sobre el intercambio de datos con Sistemas externos.

Gestión tributaria de IBI, IVTM, IAE, IIVTNU, ICIO. (Doc 2. Características funcionales – puntos 1.20 a 1.25).

El Sistema integra todos los procesos relativos a la gestión de los impuestos del cuadro tributario local.

Es importante destacar que el Sistema contempla la gestión a partir de los objetos tributarios relacionados con cada concepto impositivo, permitiendo de este modo explotar el historial tributario de cada objeto tributario (contribuyentes asociados, liquidaciones practicadas, situación de pagos, etc.).

Tasas y precios públicos (Doc 2. Características funcionales – punto 1.27).

El módulo de tasas está dotado de una gran flexibilidad, permitiendo la administración de tarifas y parámetros de gestión aplicables a los distintos Ayuntamientos.

Asimismo, se pueden generar objetos tributarios específicos para cada tasa, o bien compartir objetos tributarios ya existentes de otros conceptos impositivos (ej. asociados al objeto tributario de IBI).

Desde el módulo se pueden generar todo tipo de liquidaciones y autoliquidaciones, así como generar padrones periódicos.



Multas de Tráfico. (Doc 2. Características funcionales – punto 1.26).

El Sistema cuenta con un módulo que recoge la gestión integral de multas de tráfico, desde la grabación manual de boletines o la su incorporación desde dispositivos de imposición (ORA, terminales móviles, radares, etc.), hasta la gestión integral del procedimiento sancionador.

El módulo está integrado con la Dirección General de Tráfico, tanto desde el procedimiento de gestión, como desde los terminales móviles, a través del Servicio Web ATEX.

Procesos masivos. (Doc 1. Características técnicas – punto 2.13).

Todas las operaciones no individuales que se realizan desde el Sistema, son gestionadas internamente mediante un gestor de colas de trabajo.

El planificador se encarga de establecer una capa lógica a la funcionalidad, lo que permite disponer de una interfaz de usuario que permita gestionar todos los trabajos planificados desde el Sistema.

Alguna de las características que cabe destacar de la herramienta, es la de evitar situaciones de estrés de la BD, debido a la ejecución de varios trabajos que acceden a las mismas tablas produciéndose así 'interbloqueos'. Para ello, se puede limitar interactivamente el uso de las colas masivas.

La interfaz también permite al usuario realizar tareas varias, como acceder a la información del trabajo (fecha de ejecución, duración, usuario que lo ejecutó, etc.), planificar de nuevo un trabajo que finalizó o que se detuvo por una excepción, establecer prioridades o eliminar trabajos en ejecución, todas ellas controladas según el ámbito de acceso 'administrador - usuario básico' que disponga el usuario del SIT.

Relación con sistemas externos

El Sistema a suministrar se integrará con el entorno de soluciones informáticas existentes en la actualidad en el Ayuntamiento, principalmente con aquellas con las que debe existir intercambio de datos y que se recogen en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

En este sentido, se realizará la integración con el Sistema de Información Contable y con el sistema de Registro General actual, de modo que las anotaciones puedan quedar reflejadas en el Registro general. Se requerirá que el Registro General cumpla las normas SICRES y disponga de servicios Web que permitan su integración bajo criterios SOAP.

El Sistema de Información cuenta con distintos servicios Web que permiten su integración con soluciones de otros fabricantes en modo on-line, principalmente referidos a los procesos que pudieran considerarse de carácter corporativo.

No obstante lo anterior, y conjuntamente con los responsables que se asignen por parte del Ayuntamiento de Arucas, se elaborará un Plan de Integración en el que se incluirá la planificación de las tareas de requerimientos de la integración, análisis funcional, diseño técnico, desarrollo, pruebas y pase a producción de las funcionalidades necesarias para lograr la integración con los sistemas mencionados, así como de aquellos que se consideren necesarios a los efectos de un funcionamiento satisfactorio del Sistema.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Existe interoperabilidad desde el Sistema con:

- Dirección General de Tráfico
- Dirección General de Catastro
- ANCERT (plataforma del Consejo General del Notariado)
- Red SARA (@firma, sellado de tiempo, etc.)
- Agencia Estatal de Administración Tributaria
- Correos – SICER
- Registro Central de índices (bienes)

El Sistema siempre utiliza Servicios Web cuando el Organismo con el que se realiza la interoperabilidad sop soporte dicho modelo de conectividad (ej. DGT, Catastro, ANCERT, etc.).

- ***Características de servicio y seguridad del CPD.***

A continuación indicamos las características de la propuesta:

Características de la arquitectura.

El sistema ha sido diseñado y construido, íntegramente, bajo criterios de arquitectura Web multinivel, en virtud de la cual, el usuario utiliza un navegador estándar para acceder a todas las funcionalidades del Sistema. Esta característica permite universalizar el acceso al Sistema desde cualquier entorno Intranet o Internet (esta capacidad es extensible a usuarios, ciudadanos, organizaciones, u otros sistemas de información).

Proporciona una mayor comodidad y una productividad mejorada. Las tecnologías Web ofrecen técnicas que facilitan el desarrollo de interfaces de usuario sencillas, navegables e intuitivas. Estas ventajas aumentan significativamente la productividad, y al mismo tiempo, simplifican la adaptación de los usuarios al manejo de las Aplicaciones Web.

La arquitectura del sistema está basada en el modelo MVC (Modelo – Vista – Controlador) que permite estructurar y dividir el desarrollo en tres áreas interconectadas; por un lado el modelo de datos, la interfaz de usuario y la lógica de presentación.

En la arquitectura se distinguen diferentes capas de aplicación. Cada nivel se ha implementado haciendo uso de diferentes productos que proporcionan funcionalidades específicas.

Los componentes del sistema son los siguientes:

- o Servidor de Base de Datos*
- o Lógica de Negocio. Aplicación.*
- o Lógica de Presentación. Servidor Web*
- o Conector Transaccional.*
- o Cliente.*



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

La comunicación entre las capas de presentación y negocio se resuelve mediante un conector transaccional que responde al modelo de 'petición-respuesta'. Este modelo se basa en el concepto de transacción, para asegurar que un conjunto de operaciones se completan o se deshacen, garantizando de este modo la integridad de todas las actuaciones que se realizan contra la Base de Datos.

Nivel de servidor de datos.

La capa correspondiente al Servidor de Datos está implementada mediante el motor de Base de Datos Oracle. Toda la funcionalidad del Sistema de Información está soportada tanto para las versiones Oracle Enterprise o Standard Edition.

El modelo de datos y la lógica de negocio que reside en el SGBD Oracle son 100% compatibles en cualquier versión comercial de los SGBD Oracle.

El personal técnico, responsable de actuaciones relacionadas con la base de datos, cuenta con el más alto nivel de homologación de Oracle y son expertos de primer nivel en su administración.

Nivel de Aplicación. Lógica de negocio.

Diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional. La lógica de negocio se implementa mediante componentes embebidos en la Base de Datos Oracle, estos procesos se han desarrollado en PL/SQL (Procedural Language/Structured Query Language).

Cada procedimiento se invoca en función de los esquemas lógicos de cada transacción tributaria o de negocio. A nivel interno, el concepto de transacción forma parte de las normas de diseño del sistema y de su arquitectura, lo que permite obtener unos rendimientos óptimos en modo local y remoto, rentabilizando al máximo la infraestructura de comunicaciones y ofreciendo a todo tipo de usuarios un entorno de alto rendimiento.

Este modo de implementación de lógica de negocio garantiza una integración directa con el modelo de Datos, mejorando la productividad de los desarrollos, facilitando su mantenimiento y agilizando la aplicación de nuevas versiones.

Las mejoras técnicas en la funcionalidad de desarrollo en entorno de Oracle, son constantes.

En todas las versiones y revisiones del motor se anuncian nuevas funcionalidades que los analistas programadores pueden utilizar para mejorar las prestaciones de los sistemas de información basados en esta base de datos.

Oracle incorpora un motor JAVA y componentes de desarrollo para permitir construir funcionalidad bajo esta tecnología. En gtt hemos desarrollado sobre JAVA varios módulos funcionales del Sistema (un ejemplo es el módulo Gestor Documental) que permite gestionar y personalizar la salida de documentos utilizando esta característica de Oracle. Recientes versiones del SGBD refuerzan el compromiso inicial por mantener y mejorar esta tecnología de desarrollo.

Nivel de lógica de presentación. Servidor Web.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Este nivel se ha implementado sobre el Servidor Web Internet Information Server 7.0 de Microsoft ejecutándose en una infraestructura basada en Sistema Operativo Windows 2008 Server. La capa de presentación está basada en HTML5, CSS3 y jQuery.

Actualmente y siguiendo la idea de procurar ofrecer la última versión estable de cada una de las herramientas y tecnologías que ofrecen, están realizando las pruebas de integración y funcionamiento de Windows Server 2012 que incluye la versión 8.0.

Como el resto de niveles de la arquitectura, las unidades de gestión son las transacciones. Los Servidores Web Seguros de Intranet o Internet atienden las peticiones de los usuarios, y a través del conector transaccional acceden a procesos de negocio que consultan o actualizan datos para, posteriormente, devolver estructuras de datos conocidas por el Servidor Web que es capaz de componer las páginas o pantallas que finalmente muestran los resultados a los usuarios.

El Servidor Web Internet Information Server de Microsoft provee de las tecnologías necesarias para resolver de forma sencilla la presentación de páginas Web utilizando fundamentalmente XML/XSL, Javascript, Servidor de páginas ASP, componentes .NET, y librerías PDF para la generación de informes.

Internet Information Server incorpora tecnologías seguras para habilitar Servidores Web Seguros (SSL), aportando componentes para integrar certificados y firma digital. Estas prestaciones se han usado para desarrollar el módulo de Oficina Virtual Tributaria. Este módulo es el instrumento que se propone al Ayuntamiento de Arucas para resolver eficazmente el acceso de los ciudadanos a su información tributaria por Internet, garantizando el cumplimiento 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.

Conector transaccional.

El Conector Transaccional resuelve el intercambio de datos entre el Nivel de Presentación (Servidor Web) y la Lógica de Negocio embebida en el Motor de Base de Datos Oracle. Este conector optimiza los recursos disponibles del gestor Oracle, permitiendo escalar el número de usuarios finales y minimizando la necesidad de realizar nuevas inversiones en infraestructuras de sistemas.

La combinación de estos tres componentes (Servidor Web, Servidor de Base de Datos y Conector Transaccional) permite escalabilidad horizontal y vertical. El rendimiento del sistema se puede optimizar balanceando carga entre diferentes servidores o mejorando componentes internos de cada servidor. Esta flexibilidad facilita el diseño y la implementación de un sistema acorde a las necesidades reales de cada Institución.

El Conector Transaccional que utiliza el sistema se ha construido sobre la plataforma Windows Communication Foundation. Esta plataforma ofrece mecanismos de comunicación orientados a servicios que facilita el procesado de transacciones al gestionar el flujo completo de las estructuras de datos. El pool de conexiones contra la Base de Datos se soporta por el uso de Oracle Data Provider.



Nivel de cliente. Cliente final.

El nivel cliente de la arquitectura se basa en un navegador Internet. La funcionalidad incorporada al Sistema de Información (tanto front office como back office) está soportada por los navegadores más utilizados (Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox y Apple Safari). Los módulos o servicios tributarios que se ofrecen por Internet a los contribuyentes también están disponibles utilizando estos navegadores. Se trata por tanto de un sistema Cross-browser o multinavegador.

El uso del navegador como cliente facilita extender el acceso a todo tipo de usuarios, tanto internos como externos, permitiendo el uso de sus funcionalidades desde el máximo número de entornos y perfiles de comunicación.

Esta fórmula permite aprovechar y ofrecer a los usuarios las posibilidades de acceso universal que ofrece el entorno Internet, pero manteniendo los criterios y niveles de seguridad que deben caracterizar una aplicación de Gestión Tributaria.

El uso de un navegador como interfaz única para acceder al Sistema, implementa el concepto de cliente ligero al asignarle funciones de presentación y liberarle de lógica de negocio (trasladada a otras capas de la arquitectura en virtud de las reglas de diseño de sistemas multinivel).

Volúmenes del Sistema de Información Tributario

CPD - Descripción del alojamiento hosting y conexión.

En el suministro ofertado, se incluyen los elementos tecnológicos que permitirán la explotación del Sistema por parte de los usuarios del Organismo, así como por los ciudadanos que lo harán a través de la Oficina Virtual Tributaria en Internet.

Disponen de un Centro de Proceso de Datos desde el que vienen prestando la misma tipología de suministro del presente proyecto, donde se gestionan los tributos locales de más de 10 millones de contribuyentes.

Se trata, por tanto, de una infraestructura fiable por su dilatado funcionamiento, asistida por profesionales expertos en la problemática tributaria y en el Sistema de Información que plantean.

La capacidad tecnológica que pondrán a disposición del Ayuntamiento de Arucas, superará en un 40% de capacidad las necesidades previstas, dimensionándose adicionalmente al alza, en el momento en que sea necesario.

Para que la explotación del Sistema se lleve a cabo con total garantía y rendimiento, se proveerá de una infraestructura de comunicaciones entre el CPD y el Ayuntamiento de Arucas, con la redundancia necesaria para que el nivel de prestación de servicio sea el más elevado de entre los posibles.

En el CPD se dispone de un grupo de múltiples servidores ('cluster') unidos mediante una red de alta velocidad, de tal forma que el conjunto es visto como un único ordenador con alta



capacidad de proceso. Esta configuración permite ofrecer elevados niveles de rendimiento, disponibilidad, escalabilidad y gestión de carga.

Servicio 24 x 7.

El servicio de CPD cuenta con asistencia permanente 24x7, con técnicos especializados en distintas disciplinas y herramientas. Disponen de monitorización permanente del estado de todos los componentes de comunicaciones y redes, con conmutación automática en caso de caída para redirigir el tráfico de datos.

Asimismo, están monitorizadas las incidencias de seguridad detectadas por los procesos continuos de control implantados, con alarmas programadas para eventos y/o secuencias de eventos determinados y comunicación 24x7 a las personas asignadas según perfil y plan de trabajo.

El sistema de control de red y monitorización, se apoya en 2 equipos Linux redundantes, con disponibilidad 24x7x365. Adicionalmente estos equipos de monitorización están siendo 'vigilados' por un servidor ubicado en un ISP externo.

Herramientas de supervisión

El equipo técnico cuenta con herramientas informáticas para supervisar las infraestructuras informáticas. La vigilancia, control y registro de actividad se realizan con las herramientas Nagios, NetflowAnalyzer, Oracle Enterprise Manager.

Estos sistemas de gestión producen gran cantidad de información estadística que facilita el mantenimiento perfecto que permite mejorar el funcionamiento, ajustar parámetros de rendimiento de la arquitectura tecnológica.

A continuación se citan algunos datos estadísticos obtenidos por estos sistemas clasificados por área.

A nivel de redes y servidores:

- Desviación y Media de tiempos de respuesta de todos los nodos.*
- Volumen de tráfico por protocolo, puerto, IP ...*
- Ancho de banda consumido por cada línea*
- Nivel de utilización de enlaces y consumos por clase de servicio, lo que permite determinar de forma periódica el correcto funcionamiento de la política QoS.*
- Intentos de acceso no permitidos.*
- Eventos de seguridad tanto de IDS, Firewall o AAA.*
- Disponibilidad de servidores y servicios.*
- Uso de memoria y 'cpu' de nodos de comunicaciones y servidores.*
- Trabajos masivos (número y duración).*
- Numero de colas activas del transaccional.*

A nivel de uso de aplicación:

- Servidor Web utilizado.*
- Identificador de conexión (clave única que permite identificar al usuario).*



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

- *Puesto de trabajo desde el que se realiza la transacción.*
- *Hora y minuto en la que se realiza la operación.*
- *Duración de cada transacción en milisegundos.*
- *Transacción realizada (incluidos parámetros).*

Garantías del Servicio

Disponibilidad

Las infraestructuras ofrecidas al Ayuntamiento de Arucas, se basan en la utilización de su Centro de Proceso de Datos. Este CPD está diseñado para proporcionar niveles de servicio optimizados que exijan conectividad múltiple como es el caso sistema ofertado. Las instituciones clientes, utilizando los recursos del CPD, pueden acceder a los servicios Cloud Tributarios en cualquier modalidad (nubes públicas, privadas o híbridas).

El CPD proporciona una infraestructura sofisticada diseñada para garantizar la disponibilidad del servicio, permitiendo asegurar la estabilidad y la continuidad del sistema. La infraestructura informática que soporta los servicios Cloud acredita un nivel de disponibilidad del 99,9%.

La dotación del CPD garantiza los siguientes aspectos:

- *Continuidad del servicio.*
- *Seguridad pasiva y activa.*
- *Fiabilidad operativa.*
 - *Cambios rápidos.*
 - *Flexibilidad para migrar de tecnologías*

En el caso de configurar una Cloud Privada, la topología de redes diseñada para conectar el Ayuntamiento de Arucas con el Centro Servidor también está redundada para ofrecer los máximos niveles de disponibilidad. La propuesta se basa en la tecnología DMVPN (Dynamic Multipoint Virtual Private Network) que permite la existencia de tráfico local entre oficinas remotas, alta disponibilidad con enlaces redundantes por Fibra Óptica y/o ADSL, tiempos de convergencia en caso de fallos entre 5 y 15 segundos y la posibilidad de difusión de tráfico multicast.

La disponibilidad de los accesos por Internet está garantizada por la disponibilidad de diferentes enlaces configurados con HSRP (Host Standby Router Protocol) que permite desplegar routers redundantes tolerante a fallos en una red.

Confidencialidad

La confidencialidad e integridad de los datos está garantizada por la implantación de políticas de seguridad, metodologías de desarrollo seguras y uso de herramientas informáticas específicas. En este sentido, cabe destacar, que tanto el CPD, como el sistema, y los procedimientos técnicos y organizativos son auditados periódicamente por auditores externos de prestigio. Las auditorias bianuales realizadas han certificado la conformidad con las normas LOPD 1720/2007.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Desde el punto de vista físico Las instalaciones se encuentran bajo la supervisión de SECURITAS, empresa de vigilancia con amplia experiencia en estos servicios. El Centro Servidor de gtt está dotado de un sistema de video-vigilancia 24x7x365, conectado a una central de alarma, y un mecanismo de rondas periódicas realizadas por vigilantes de seguridad de la empresa de seguridad.

Desde el punto de vista lógico, en la infraestructura de redes se utilizan elementos firewall tanto en los 'routers' de cabecera como en la parte interna del 'backbone' en configuración 'fail-over' o tolerante a fallos. Los 'Firewall' internos garantizan un rendimiento óptimo y un nivel de seguridad elevado. Los 'routers' ubicados en las oficinas también poseen funciones de cortafuegos gestionados y de IDS. Se ubican sondas IDS en cada DMZ de la red, y sus alertas son procesadas por el servidor de comunicaciones, también redundado.

También desde el punto de vista lógico, en lo que al sistema de información se refiere, hay que destacar la disponibilidad de diferentes mecanismos de autenticación de usuarios:

- o Claves concertadas (usuario y password).*
- o Certificados digitales.*
- o Integración con LDAP/Directorio Activo.*
- o Autenticación heredada.*

Los servidores web o frontales que dan acceso al sistema se configuran usando la capacidad Secure Socket Layer para garantizar la confidencialidad de los procesos de validación y navegación por el sistema.

El Sistema también dispone de mecanismos para registrar toda la actividad que se produzca, para garantizar el principio de no repudio.

Planes de contingencia y tiempos de recuperación ante eventualidades.

Aunque todos los elementos críticos del CPD están redundados, se dispone de un Centro de Respaldo o BRS (Business Recovery Services). Este servicio garantiza la disponibilidad de la información tributaria y la prestación del servicio de aplicación que se presta desde su CPD Principal.

El Centro de Respaldo asegura la continuidad del servicio ante cualquier tipo de situaciones que pudieran paralizar el funcionamiento del CPD Principal. El servicio incluye el aprovisionamiento de infraestructuras de redes y de sistemas en un Data Center remoto, sobre el que soporta la replicación de los entornos de producción del Sistema.

Situaciones de desastre como terremotos, incendios o atentados, aunque infrecuentes, no son improbables, por lo que la única protección contra ellos es disponer de un Centro de Respaldo que pueda absorber, en cualquier momento, las operaciones del CPD principal. La localización del Centro de Respaldo debe ser distinta de la del CPD principal, con objeto de que ambos no se vean afectados por la misma contingencia, siendo conveniente que la distancia entre ambos no sea, en ningún caso, inferior a 50 kilómetros. En este caso, la distancia entre el CPD principal y el Centro de Respaldo, es superior a 400 kms.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

- **Interfaz de usuario y facilidad de uso.**

El Sistema de Información que incluye la oferta está íntegramente desarrollado bajo tecnología Web, con una interfaz de usuario amigable e intuitiva.

Para la selección de colores de las pantallas y para la distribución de la información en las mismas se ha contado con expertos en este tipo de sistemas. En el momento actual, más de 10.000 usuarios utilizan diariamente el sistema, con un nivel medio de usabilidad y manejo altamente satisfactorio.

Desde el punto de vista técnico, para el diseño de la interfaz de usuarios se han utilizado herramientas específicas para montar tipografías basadas en HTML5 y CSS3. Las herramientas utilizadas para este diseño orientado a conseguir la máxima usabilidad han sido Bootstrap y jQuery UI.

Los objetivos que se abordaron en la fase de diseño relacionadas con la usabilidad del sistema fueron los siguientes:

o Diseño gráfico: Definición del diseño gráfico unido a la usabilidad web y a los procesos de negocio para mejorar la utilización de la herramienta. Diseño conceptual y moderno.

o Usabilidad y procesos: Enfoque de la usabilidad de cada proceso. Definición de color, tamaños, nombres de los enlaces y titulares, ubicación de elementos...

o Desarrollo HTML/CSS. Integración con el diseño gráfico.

o Maquetación CSS. Cumplimiento de especificación W3C. Correcta visualización en los principales navegadores IE, Firefox, Safari, Chrome. La aplicación se ha construido para asegurar la compatibilidad con los navegadores de última generación.

Hay que tener también en cuenta que el sistema ha sido diseñado por usuarios expertos en el área tributaria, por lo que su manejo está muy adaptado a la resolución de la actividad tributaria y recaudatoria más usual.

El sistema está integrado con herramientas MS Office, tanto para la emisión de documentos, como para la exportación de modelos de datos hacia Microsoft Access, por ejemplo.

El usuario final tiene una gran autonomía de gestión basada en la posibilidad de llevar a cabo procesos basados en escenarios predefinidos, que en otros casos sólo sería posible llevarlos a cabo por parte de personal técnico.

Teniendo en cuenta que el desarrollo de nuestro Sistema se inició en año 1998, tomando ya la innovadora apuesta de enmarcarlo en un entorno 100% internet, es evidente que, desde entonces, la tecnología ha evolucionado de forma importante y a ella nos hemos venido adaptando paulatinamente.

Entre los ejemplos más significativos de dicha evolución, cabe citar la transformación de pantallas HTML a estructuras XML, la adaptación de estilos (normalizando fuentes y tamaños



de letra), la creación de un archivo digital para custodiar información digitalizada o la construcción de un bus de integración basado en .NET para resolver la integración de sistemas basados en SOAP.

La más reciente actualización tecnológica ha consistido en la evolución del interfaz de usuario, enmarcada en el uso de arquitecturas de desarrollo solventes y basadas en estándares: HTML5, CSS3, jQuery, Servicios Web SOAP. Esto permite, entre otras ventajas, universalizar el acceso desde diferentes dispositivos o navegadores, y facilitar aún más la integración con otros sistemas de información, ya sean propios de la institución (sistemas contables, registros, etc) o externos (Tráfico, Catastro, Ancert, Plataformas de Firma, Pasarelas de Pago, etc.).

Con ello, se han alcanzado los siguientes objetivos:

- Ordenación y simplificación de todos los menús de la aplicación, de forma que su uso sea más sencillo e intuitivo.
- Nuevo diseño del interfaz de usuario, más amigable y usable.
- Utilización de tecnologías de última generación, de solvencia y continuidad probada para el desarrollo de la nueva interfaz.

- **Flexibilidad de adaptación (funcional y documental).**

El Sistema de Información es altamente parametrizable en multitud de aspectos, tanto referidos a la propia funcionalidad de los distintos módulos de gestión, como a modelos documentales, expedientes, procedimientos de trabajo, etc.

Adaptabilidad funcional.

La empresa llevará a cabo todas las acciones de parametrización del Sistema de Información,

de modo que el funcionamiento del mismo se ajuste a los requerimientos del Ayuntamiento, especialmente en lo relativo a Procedimientos tributarios y modelos documentales.

Esta tarea es una de las más importantes del proyecto, y será ejecutada por consultores tributarios de alto nivel, que estudiarán en detalle, junto con los responsables de cada departamento, los distintos aspectos de gestión que permitan adaptar el funcionamiento del Sistema a los requisitos del Ayuntamiento de Arucas.

La empresa fomentará el encuentro continuado con el Ayuntamiento de Arucas, con el objeto de definir los criterios de parametrización del Sistema, de forma que este proceso se corresponda con sus necesidades y características específicas.

A modo de ejemplo, algunos de los aspectos sujetos a parametrización, serán:

- o Modalidades de cobro a utilizar
- o Definiciones de cálculo de deuda
- o Nivel de gestión sobre determinados conceptos tributarios



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

- o Competencias delegadas (Catastro, IAAEE, etc.)*
- o Convenios suscritos a desarrollar con el Sistema (Tráfico, Catastro, AEAT, Ancert, Correos, Red.es, CERES, etc.)*
- o Expedientes tributarios, flujos de trabajo y modelos documentales a utilizar*
- o Perfiles de usuario acordes con la Organización de las áreas*
- o Parámetros y variables a contemplar en el proceso de recaudación*
- o Etc.*

Adaptabilidad documental.

El Sistema incluye un módulo horizontal que agrupa un conjunto de funcionalidades mediante las cuales un usuario no informático puede gestionar los documentos que se generan en el propio Sistema.

El usuario, sobre el diseño técnico del documento realizado previamente, puede cargar o insertar textos e imágenes, o firmas digitales, componiendo de esta forma el documento que generará la aplicación.

Con independencia de los dos conjuntos (textos e imágenes) indicados en el párrafo anterior, el gestor documental permite que en un documento se inserten informaciones existentes en los almacenes de datos de la aplicación, tanto en forma individualizada como en un texto generado por un usuario.

Principales características del módulo documental.

Algunas de las principales características del módulo, son las siguientes:

o Permite generar nuevas versiones de cada documento, a partir de la versión existente, determinando la fecha de entrada en vigor de la nueva versión.

o Tanto los textos como las imágenes se almacenan en “repertorios”, desde donde se recuperan en el momento de la emisión del documento.

o Mantiene el histórico de versiones de los documentos, así como su fecha de inicio y fin de validez, de forma que cualquier reemisión de un documento se realiza de acuerdo a la plantilla documental vigente en el momento en el que se generó, manteniendo de este modo la integridad del contenido en su totalidad.

o Los documentos se agrupan en Tipos y Subtipos, haciendo posible la restricción de acceso a los distintos usuarios.

o Los textos a gestionar pueden ser: fijos, fijos-ampliables y fijos-insertables. Entendiendo por fijos ampliables aquellos en los que el usuario no puede modificar un texto para un caso particular, pero puede ampliarlo. Asimismo, un texto fijoinsertable es un texto en el que la aplicación puede insertar informaciones variables recuperadas de los almacenes de datos de la aplicación.

o Las imágenes a gestionar pueden ser: logos, firmas escaneadas, sellos, cornamusas y tampones.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

o El usuario puede dar de alta documentos sobre plantillas diseñadas por un técnico informático, insertando en los mismos textos e imágenes existentes en los repertorios del Organismo.

o Se pueden crear textos nuevos y cargar en el repertorio imágenes nuevas y modificar textos o sustituir imágenes.

o El acceso a la gestión de un documento se realiza a través de una estructura de tipos/subtipos/documentos/composiciones que muestra un paginador con todas las versiones históricas de un documento.

o La composición de cada documento se realiza desde una visión de la plantilla del mismo, en la que los diferentes “cajetines” o “campos” se hallan identificados por una referencia. El usuario, en un listado de estas referencias asociado a cada plantilla, puede ver el texto o imagen existente, para cambiarlo si lo desea, o puede buscar un nuevo texto mediante el código del Texto, o mediante una cadena alfanumérica. Seleccionado el texto, al asignarlo o modificarlo, el usuario puede reiniciar el ciclo con otro campo.

o En cualquier momento el usuario puede acceder a una previsualización del estado de composición del documento que está generando o modificando, sin salirse para ello del proceso de generación o modificación.

- **Adaptabilidad de la seguridad y auditoria de procesos.**

Nivel de madurez del sistema.

En este apartado, para describir el nivel de madurez del sistema ofertado, se ha aplicado el modelo de madurez para el aseguramiento de software SAMM (Software Assurance Maturity Model) al sistema. Este modelo especifica un marco de trabajo que ayuda a las organizaciones suministradoras de software a definir e implementar una estrategia de seguridad para el sistema de información que desarrolla.

El modelo SAMM aplicado al sistema permite determinar, utilizando mecanismos y plantillas de evaluación, los siguientes aspectos:

o Evaluar las prácticas de seguridad aplicadas al software.

o Demostrar mejoras concretas del modelo de seguridad.

o Definir y medir actividades relacionadas con la seguridad en una organización.

A modo de introducción y para comprender la plantilla que determina el nivel de madurez del sistema se realiza una descripción sucinta del modelo SAMM.

El modelo SAMM define cuatro funciones de negocio importantes. Cada función de negocio es una categoría de actividades relacionada con las tareas específicas del desarrollo de software.

Las funciones de negocio son: Gobierno, Construcción, Verificación e Implementación.

Para cada función de negocio, SAMM define tres prácticas de seguridad. Cada práctica de seguridad es un área de actividades de seguridad que construyen las actividades de



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

aseguramiento para las funciones de negocio relacionadas. En términos generales hay doce prácticas de seguridad que son las áreas de oportunidad a mejorar y comparar contra la funciones de desarrollo de software del negocio.

Para cada práctica de seguridad, SAMM define tres niveles de madurez como objetivos. Cada nivel en las prácticas de seguridad está caracterizado por un objetivo sucesivamente más sofisticado, definido por actividades específicas cada vez más exigentes que las incluidas en el nivel anterior.

Seguridad y auditoría de procesos.

El Sistema ofertado cubre todas las necesidades en lo que a seguridad de acceso e integridad de la información se requiere, permitiendo la administración de perfiles o permisos por parte de personal no informático.

Se conservan históricos de todos los cambios producidos en cualquier elemento de información del sistema, gestionando además la trazabilidad completa respecto de cualquier actuación en el mismo, con identificación de su autor, fecha y hora, puesto, etc.

El Sistema es sometido a auditoría periódica del más alto nivel sobre el cumplimiento de la LOPD, que es realizada por una empresa auditora externa, sin que se produzcan disconformidades al respecto.

En el marco de la arquitectura del Sistema, el establecimiento de un entorno seguro se implementa mediante un conjunto de componentes HW y SW destinados a conseguir este objetivo.

Los fundamentos del diseño de seguridad se basan en la definición de políticas de seguridad y su implementación a todos los niveles de la red (routers, RADIUS, firewall, servidores seguros https), así como la circulación de datos en modo seguro mediante la "tunelización" (túneles IPSec) dentro de una amplia Red Privada Virtual (VPN, Virtual Private Network en terminología técnica).

Estas técnicas están, a su vez, optimizadas para que no afecten el rendimiento del sistema.

Todos los componentes de seguridad están monitorizados de forma permanente mediante herramientas informáticas personalizadas por técnicos.

Estas herramientas obtienen gran cantidad de datos de auditoría que permiten una traza precisa de las incidencias de seguridad, para tomar las decisiones pertinentes.

Estos mecanismos configuran un entorno fiable que ha sido objeto de la auditoría LOPD, pasada con éxito.

Administración de perfiles.

El Sistema permite realizar multitud de operaciones que se encuentran englobadas en las distintas funcionalidades que ofrece el Menú General. Cuenta con un módulo que permite



administrar el acceso de usuarios al Sistema, así como el alcance de las funcionalidades con las que éstos pueden operar.

El módulo de Administración de perfiles y usuarios, que podrá ser accedido y gestionado por las personas que designe el Ayuntamiento de Arucas, permite:

o Definir perfiles, con criterios de acceso genéricos, en función de las tipologías que se determinen.

o Crear nuevos perfiles a partir de otros perfiles ya existentes.

o Asociar usuarios, en función de las tareas que desempeñen en el Organismo, a los perfiles en los que se encuentren enmarcados, heredando sus capacidades de actuación en el sistema.

o Limitar el acceso a links concretos dentro de un determinado proceso, de forma que el perfil de un usuario vendrá definido por el conjunto de links de cada módulo a los que está autorizado a acceder y/o operar.

o En el sistema están reflejadas las distintas Oficinas, Áreas o Departamentos del Ayuntamiento. Por lo que al dar de alta a los usuarios, se relacionan con la Oficina, Área o Departamento correspondiente.

o Para cada usuario se determina el mecanismo o los mecanismos de acceso al sistema. Se registran además todos los intentos de acceso erróneos.

o Los datos personales introducidos para cada usuario al darlo de alta en el sistema (nombre, NIF, oficina a la que está adscrito y perfil de usuario que tiene), quedan asociados al mismo y están disponibles para ser consultados y modificados por el Administrador de perfiles.

o El Sistema permite crear perfiles específicos destinados a usuarios externos al Organismo, pudiendo determinar libremente los niveles de acceso que se deseen.

o El sistema permite listar tanto los usuarios dados de alta en el sistema, como los perfiles existentes, con el detalle de las autorizaciones de cada uno. La funcionalidad de listado permite también realizar comparativos entre los contenidos de los distintos perfiles.

Mecanismos de autenticación.

El sistema ofrece la posibilidad de autenticar a los usuarios mediante cuatro mecanismos diferentes. Cualquiera de los mecanismos puede habilitarse para permitir el acceso al Sistema de Información de BackOffice o a Servicios Tributarios por Internet.

o Claves concertadas (login y password).

o Certificados digitales.

o Integración LDAP / Directorio Activo.

o Autenticación heredada.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Auditoría de transacciones y procesos.

El subsistema de auditoría recoge los datos relativos a cualquier petición procesada por el sistema, incluyendo aquellas que no sean respondidas porque excedan un tiempo máximo. Este subsistema es asíncrono y no bloqueante, con lo que el coste de auditar cada petición no incrementa el tiempo que tarda en procesarse la petición y realizar la respuesta.

En este apartado a la oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. se le asigna una puntuación de 45 puntos.

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

Examinada la Memoria presentada, y en especial la Memoria Técnica – Resumen Ejecutivo (apartado 5) incluida en la Carpeta 1 de la oferta y el documento Documento nº3 Mantenimiento, Soporte y Servicios Profesionales (apartados 3, 4, 5 y 6) incluidos en el Apartado 3 – Documentos Técnicos Complementarios de la Carpeta 2 de la oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A

La oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. para este apartado es:

La empresa cuenta con un equipo profesional responsable del soporte a la gestión y a la explotación del Sistema, cohesionado y estructurado de acuerdo a las necesidades del proyecto.

Dicho equipo está avalado por la experiencia adquirida durante más de 12 años prestando el mismo modelo de servicios requeridos por el elevado número de Instituciones que utilizan su Sistema de Información.

Soporte a la gestión.

La empresa pondrá a disposición del Ayuntamiento de Arucas un servicio destinado a prestar el apoyo y la asistencia necesaria a los usuarios del Sistema de Información, no sólo ante incidencias, sino también y sobre todo de cara a un correcto uso del Sistema para resolver cualquier problemática que pudiera plantearse en el trabajo diario.

El servicio estará disponible de lunes a viernes en horario de 8 a 15 horas y cuenta con recursos humanos necesarios para que no se produzcan esperas ni dilaciones en la respuesta.

Hay que destacar que el servicio de soporte a los usuarios está integrado por personal experto en el manejo del Sistema de Información, y que previamente han prestado dicha asistencia en Ayuntamientos del mismo o superior tamaño que el Ayuntamiento de Arucas, con un altísimo conocimiento de cualquier problemática relacionada con la gestión de ingresos.

Desde este servicio, se atenderá cualquier tipología de consulta, específicamente las requeridas en el Pliego de Prescripciones Técnicas:

o Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.

o Respuesta a consultas sobre Interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.



- o Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.*
- o Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, a fin de entender lo que pasa, evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma, error de datos que tienen como consecuencia que una funcionalidad no opere o no opere correctamente, o finalmente, constatación de la existencia de errores o deficiencias de funcionamiento propios de la aplicación.*
- o Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.*

El servicio de soporte a los usuarios se prestará en una primera línea para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales, o derivando a una segunda línea de especialistas en el caso de que la contestación a la incidencia o la consulta así lo requieran.

Soporte a la explotación.

El Sistema de Información está orientado a cubrir todo el conjunto de necesidades que tiene un Organismo respecto de cualquier actuación relacionada con la gestión de ingresos.

Se trata de un Sistema muy potente que exige, en lógica correspondencia, un grado de conocimiento adecuado de sus funcionalidades de explotación para poder obtener del mismo el rendimiento que permitirá optimizar la gestión tributaria y recaudatoria.

Desde el ámbito tributario, se tiene necesidad constante de intercambiar información con otras entidades externas, tales como:

- o Dirección General del Catastro*
- o Dirección General de Tráfico*
- o Delegación de Hacienda*
- o Entidades Financieras*
- o Correos*
- o Notarios, etc.*

En el marco de los proyectos de interoperabilidad entre organismos públicos, cada vez serán más los Organismos con lo que será necesario intercambiar información tributaria.

Esta realidad introduce una problemática adicional compleja, por cuanto las cargas de información no suelen estar exentas de incidencias que necesitan ser tratadas adecuadamente, sobre todo si se quiere conservar un alto grado de calidad en la información tributaria.

Asimismo, en el ámbito de la gestión de ingresos es habitual la necesidad de realizar procesos masivos, tales como:

- o Generaciones de voluntarias*
- o Pases a ejecutiva*
- o Notificaciones masivas*
- o Estadísticas, etc.*



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Adicionalmente a lo anterior, es común requerir la extracción de datos, generación de listados específicos o tratamientos de información que responden a situaciones concretas no contempladas.

La realización de todas las actividades descritas en este punto, así como las homologables a las mismas por su tipología, está incluida en el Servicio de Explotación del Sistema que se oferta.

Se incluyen asimismo en esta prestación las actuaciones de asistencia a los usuarios con necesidades de informes específicos, problemas de datos, asesoramiento sobre la optimización de la Explotación del Sistema, ayuda a la planificación de las tareas repetitivas, así como en la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos y, en su caso, incluso la realización mediante encargo expreso, de actuaciones en modo correctivo en caso de producirse alguna anomalía no imputable a la aplicación, en dichos procesos transaccionales.

En concreto, las actividades incluidas en esta prestación son las que a continuación se relacionan:

- o Recepción, Resolución y canalizaciones de peticiones e incidencias*
- o Procesos de Recibos en Voluntaria*
- o Gestión de Ficheros Bancarios*
- o Emisión y carga de ficheros de otras Administraciones*
- o Emisiones Masivas*
- o Ejecución y validación de Estadísticas*
- o Apertura y mantenimiento de sesiones de intercambio de información con terceros de modo seguro.*

El horario de prestación de este servicio de Soporte a la Explotación se determinará con el Ayuntamiento de Arucas, si bien en todo caso abarcará el horario de oficina y estará orientado a cubrir todas las necesidades del servicio.

En este apartado, se incluye también la administración y operación de un sistema seguro de comunicación para gestionar el envío y recepción de multitud de ficheros de datos de forma diaria. La empresa entre otras certificaciones, cuenta con la de calidad ISO9000, referida específicamente a la gestión de ficheros.

Servicio de Atención al Cliente.

Tanto los servicios de soporte a la gestión como los de soporte a la explotación del sistema son canalizados a través del servicio de Atención al Cliente.

Los servicios que presta el Área de Atención al Cliente son básicamente los siguientes:

Recepción, canalización y resolución de incidencias y consultas

- o Recepción y resolución de incidencias y consultas (de primer nivel).*
- o Canalización de incidencias y consultas a especialistas, en caso de consultas de segundo nivel (especializadas).*
- o Asistencia permanente a los usuarios del sistema.*



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

- o Asistencia en las cargas de ficheros y emisiones.*
- o Realización de selecciones e informes específicos complejos.*

Gestión proactiva hacia el cliente

- o Asesoramiento sobre un mejor uso de determinadas funcionalidades de la aplicación*
- o Formación y apoyo sobre nuevas funcionalidades incorporadas al sistema.*
- o Asesoramiento y orientación al Organismo sobre la realización de determinadas actividades que pueden mejorar la gestión.*
- o Asesoramiento en la administración de la infraestructura informática que se utiliza para dar servicio al SIT-gtt (Sistemas Operativos y Base de Datos Oracle).*

El horario de prestación de este servicio de Atención al Cliente abarcará el horario de oficina y estará orientado a cubrir todas las necesidades del servicio.

En este apartado a la oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. se le asigna una puntuación de 10 puntos.

3º. Servicios de mantenimiento: hasta 10 puntos.

Examinada la Memoria presentada, y en especial la Memoria Técnica – Resumen Ejecutivo (apartado 4) incluida en la Carpeta 1 de la oferta y el documento Documento nº3 Mantenimiento, Soporte y Servicios Profesionales (apartados 2,3 y 6) incluidos en el Apartado 3 – Documentos Técnicos Complementarios de la Carpeta 2 de la oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A.

La oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. para este apartado es:

El Sistema de Información propuesto está basado en una versión única para la totalidad de instalaciones, en lo que a reglas de negocio se refiere, si bien es altamente parametrizable y adaptable al entorno de cada instalación. Por este motivo, se trata de un sistema muy estable, con un nivel de incidencias en cuanto a funcionamiento prácticamente nulo en la actualidad.

Su evolución es consecuencia, tanto de la necesaria evolución tecnológica, como de los cambios de carácter normativo que se producen.

De acuerdo con una metodología definida, se recogen las peticiones de mejora sobre el modelo de gestión, que son analizadas y, en su caso, introducidas en la cadena de desarrollo, pruebas y liberación de cara a nuevas versiones.

Para el control de las incidencias, su grabación y seguimiento del tratamiento de las mismas, así como de las mejoras que se incluyen en la cadena de producción, se utiliza un sistema de Ticketing que controla todo el proceso.

Mantenimiento del sistema de información.

La empresa cuenta con un equipo de más de 110 profesionales dedicados en exclusiva al mantenimiento del Sistema de Información, contemplando como tal:



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Mantenimiento evolutivo.

Se incluye en este apartado las mejoras a procesos existentes, así como las nuevas funcionalidades que pudieran incluirse en el sistema.

Adicionalmente a las mejoras que son identificadas por sus propios expertos, también son objeto de análisis las que se proponen por los clientes y que, una vez analizada su utilidad, son incluidas en la planificación de desarrollo en función de su importancia.

Cualesquiera cambios que deban producirse en el Sistema como consecuencia de modificaciones normativas, son incorporados para su puesta en funcionamiento coincidiendo con la fecha de entrada en vigor, una vez que han sido convenientemente probados.

Generalmente, los cambios se ponen a disposición en el Sistema previamente a su entrada en vigor para su conocimiento por parte de los usuarios. Cuentan con una planificación para mejoras y nuevos desarrollos que ponen en conocimiento de los clientes y que cumplen con un alto grado de exactitud.

Mantenimiento correctivo.

Relativo a las incidencias y/o defectos de funcionamiento que pudieran detectarse, con independencia de su origen. Cuando los mismos son de carácter crítico, afectando a la operatividad del Sistema, el tiempo de respuesta es inmediato.

El mantenimiento correctivo incluye también la reparación de los daños que se hubieran producido en los datos como consecuencia de un funcionamiento erróneo del Sistema.

El Sistema de Información que ofertado goza del más alto nivel de fiabilidad, de modo que no se producen incidencias de carácter crítico.

En cuanto a los tiempos de respuesta solicitados para el caso de incidencias:

Formación de Usuarios

Ponen en conocimiento de sus clientes, tanto 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 para un correcto manejo del Sistema.

Las nuevas funcionalidad, se acompañan de su correspondiente documentación de usuario, así como de ficheros multimedia (vídeos), en los que se imparte formación, por parte de un experto, sobre el manejo de las novedades incorporadas.

Este es el mejor método y el más flexible, para que todos los usuarios del Sistema conozcan las nuevas funcionalidades que se introducen.

Mantenimiento preventivo



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Orientado a las actuaciones de carácter interno que pueden limitar la aparición de fallos de funcionamiento. En determinadas ocasiones, este riesgo se produce como consecuencia de la actualización o nuevas versiones de productos o herramientas que el sistema necesita para su funcionamiento (base de datos, servidor de aplicaciones web, etc.).

Metodología de actualizaciones y cambios de versión.

Disponen de una metodología para las actividades relativas al desarrollo, control y despliegue de los cambios en todos los componentes del sistema. Esta metodología permite abordar, de manera eficaz, desarrollos correctivos y evolutivos que garantizan la capacidad, idoneidad, versatilidad y adecuación de los equipos y programas informáticos.

A nivel interno se trabaja con cuatro entornos, que se describen a continuación, manteniendo en común una metodología de traspaso entre los mismos que permite mantener las trazas de auditoría para todo cambio realizado en el sistema, hasta su implementación:

- o Entorno de desarrollo*
- o Entorno de pruebas*
- o Entorno de preproducción*
- o Entorno de producción*

Entorno de desarrollo

Actividades de modelado de datos, programación y pruebas técnicas. Una vez concluidas las tareas de esta fase, los componentes y su documentación asociada pasan al entorno pruebas según la metodología de traspaso entre entornos.

Entorno de pruebas

Actividades de test funcional, determinación de cumplimiento de requerimientos y pruebas globales.

En función de las características de los cambios, puede autorizarse el pase a producción o al entorno de preproducción. En ambos casos, se transmite la documentación generada tanto en este entorno como la aportada desde el inicio del cambio en desarrollo, tal como marca la metodología de traspaso de funcionalidad entre entornos.

Entorno de preproducción

Actividades de simulación del entorno de producción. En esta fase se desarrollan, en un entorno idéntico al real, pruebas funcionales complejas que necesiten volúmenes altos de datos y situaciones donde poder actuar y ser evaluados los procesos implicados en los cambios.

Asimismo, se realizan pruebas de estrés en aquellos procesos que, por su naturaleza, manejan grandes cantidades de información, con lo que los parámetros de rendimiento son ajustados en función de los niveles de servicio obtenidos, todo ello como paso previo a su despliegue en los Organismos cliente.

Entorno de producción



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Una vez finalizadas las pruebas y autorizado el pase definitivo, se incluyen los cambios aprobados en el Plan de pases a Explotación que el Departamento de Coordinación mantiene para controlar las solicitudes de mantenimiento correctivo y evolutivo.

Es importante resaltar que para la empresa es fundamental el concepto de "versión única" para todos los Organismos Clientes del SIT-gtt, lo cual se traduce en una uniformidad constante en los componentes del sistema y que, en la propia metodología, estén implantados un amplio conjunto de controles de consistencia con este fin.

Los contenidos de cada pase a Producción son comunicados con antelación a los Organismos cliente, así como cualquier restricción que sea aplicable.

El proceso de actualización de cambios y versiones distribuye de forma sistemática y controlada, desde el Centro Servidor, todos los componentes implicados en dicho proceso, para lo cual se habilitan mecanismos de comunicación y herramientas de control que garanticen el correcto despliegue de todos los elementos implicados.

Estos procedimientos contemplan la restauración de la versión anterior en caso de incidencias en el pase que así lo determinen.

Dentro de la metodología de Mantenimiento y Desarrollo, se contemplan una serie de opciones que ofrecen a los Organismos la posibilidad de realizar pruebas previas al pase a Producción. Estos procedimientos, son flexibles y permiten la definición y ejecución de conjuntos propios de pruebas a realizar en los entornos habilitados.

Adicionalmente al Plan de Pases a Producción, para toda acción de mantenimiento que sea considerada urgente se activa un Pase Extraordinario, el cual puede ser realizado en fechas y horas diferentes a las programadas que no requieren interrupción del servicio de aplicación. Estos pases comparten los mismos criterios metodológicos, de control y herramientas de distribución que en el caso de pases programados.

Protocolo de actualizaciones y cambios de versión.

La empresa dispone de un protocolo de actualización para realizar el despliegue de nuevos componentes vinculados a mantenimientos correctivos, normativos o evolutivos. A continuación se enumeran los pasos de este procedimiento:

- o Inventario de nueva versión o revisión del Sistema.*
- o Desarrollo de peticiones y pruebas técnicas.*
- o Pruebas funcionales.*
- o Modificación y/o creación de manuales de usuario.*
- o Elaboración de informes de pase.*
- o Aplicación del pase y validación en entorno de Preproducción.*
- o Aplicación del pase y validación de los entornos de Producción.*
- o Comunicación de finalización de pase.*

En este apartado a la oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. se le asigna una puntuación de 10 puntos.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

4º. Plan de Implantación: hasta 5 puntos.

Examinada la Memoria presentada, y en especial la Memoria Técnica – Resumen Ejecutivo (apartados 3.1, 3.2, 3.4 y 3.5) incluida en la Carpeta 1 de la oferta y el documento Documento nº4 Plan de Implantación (apartados 1,2,3,4,5,6,7,y 9) y Documento nº5 Equipo de Trabajo incluidos en el Apartado 3 – Documentos Técnicos Complementarios de la Carpeta 2 de la oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A.

La oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. para este apartado es:

La implantación de un nuevo 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, necesariamente llevará asociado un proceso de transformación para todos los departamentos relacionados con la gestión de ingresos.

En este sentido, para su adecuada puesta en marcha y explotación, la empresa aprtará al Ayuntamiento de Arucas su experiencia en este tipo de procesos de transformación, orientados al incremento de la eficiencia en la gestión, entendiendo esta como la consecución de los mejores resultados con el menor coste.

Las fases de la implantación están plenamente definidas partiendo la experiencia de la empresa en multitud de proyectos similares llevados a cabo en grandes Ayuntamientos, para la puesta en marcha del proyecto.

La empresa es consciente de que el Ayuntamiento de Arucas, como consecuencia de la finalización del acuerdo de delegación con Valora Gestión Tributaria, debe iniciar con sus propios recursos humanos y técnicos los trabajos de gestión Tributaria y Recaudación el día 1 de febrero de 2014.

Si bien en el Pliego de Condiciones se exige la puesta en marcha del Sistema en un plazo de 6 meses, la empresa asegura estar en condiciones de garantizar que, de resultar adjudicatarios, el 1 de febrero de 2014, el Ayuntamiento podrá llevar a cabo con su Sistema de Información los procedimientos de gestión y recaudación necesarios, para que no se vean afectados los ingresos municipales, ni tampoco el servicio de atención al ciudadano en el ámbito de la gestión de ingresos.

Es evidente que en dicha fecha (01/02/2014), podrían quedar pendientes algunas tareas secundarias, que en todo caso serán resueltas antes de que se cumplan los 6 meses de puesta en marcha solicitados.

El cumplimiento de plazos, está supeditado a algunos aspectos básicos que escapan a el control de la empresa:

- o Adjudicación del proyecto en el menor plazo posible.*
- o Disponibilidad de los datos tributarios para su migración.*
- o Verificación de la información migrada por parte de Ayuntamiento.*
- o Disponibilidad del Ayuntamiento para definición y validación de expedientes y documentos.*

En este sentido, es fundamental disponer de los datos para la migración antes de finalizar el mes de octubre de 2013.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Para aportar las máximas garantías en la ejecución del proyecto, la empresa asignará a un equipo profesional de primer nivel, experto en el entorno de Gestión Tributaria, en los planos tecnológico y funcional.

El Plan de Migración, está basado en una metodología desarrollada y puesta en marcha en Ayuntamientos del mismo o superior tamaño que el Ayuntamiento de Arucas, con resultado positivo en todos los casos.

El Plan de Formación tiene como objeto garantizar que todos los usuarios que deban manejar el sistema, así como otros posibles perfiles implicados en el proyecto, conozcan a la perfección el alcance y la utilización del nuevo Sistema de Información Tributario. El número de cursos a impartir, así como su duración y contenido, son el resultado de la experiencia de la empresa en la ejecución de proyectos similares.

No obstante, esto no debe considerarse como limitativo, puesto que la empresa asume el compromiso de que se impartirán cuantos cursos de formación sean necesarios para que los usuarios manejen a la perfección el Sistema de Información.

Migración y verificación de datos.

Disponen de modelos de intercambio ya definidos hacia los que se realiza la migración desde el sistema de información actualmente utilizado por el Ayuntamiento de Arucas y, a partir de los cuales, se lleva a cabo la carga automática sobre la estructura de datos de su Sistema.

El proceso de migración estará, además, complementado con procesos de verificación de la información, que permiten analizar la fiabilidad de los datos, así como identificar y depurar posibles errores y duplicados previamente a la carga sobre el nuevo sistema, mediante validaciones tanto sintácticas como semánticas.

Del mismo modo, se ejecuta un proceso de cuenta general para comprobar que toda la información del antiguo sistema ha sido correctamente migrada al nuevo.

La migración y tratamiento de datos se llevará a cabo por parte de personal con grandes conocimientos técnicos, que además son expertos en la gestión tributaria, capaces de analizar cuáles son los mejores procesos a ejecutar, para que se obtengan los resultados esperados.

Debemos reseñar que se trata de personas que ya han llevado a cabo multitud de migraciones de datos hacia el nuevo sistema, partiendo de entornos tecnológicos diversos.

La empresa asignará al proyecto a profesionales con experiencia en la migración desde el mismo Sistema de información actual del Ayuntamiento de Arucas que también prestará asistencia en el proceso de análisis y extracción de datos.

A grandes rasgos, los trabajos que la empresa llevará a cabo, serán los siguientes:

- o Identificación de los datos tributarios existentes en el sistema tributario actual.*
- o Determinación del ámbito temporal de la migración, normalmente se identifica como número de años a migrar de los valores ya datados.*



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

- o Explicación de los formatos de carga de los datos actuales.*
- o Elaboración de los programas de extracción de datos de las bases de datos actuales y su inclusión en ficheros con los formatos de carga definidos.*
- o Determinación del orden lógico de carga en el nuevo sistema de información tributaria.*
- o Depuración de la información actual, previamente a la carga en el nuevo sistema de información tributaria.*
- o Validación de la integridad de la información una vez convertida a las nuevas estructuras.*
- o Validación de la depuración de información.*
- o Simulación de cargas de la información.*
- o Validación de las simulaciones de carga.*

Adaptación documental y definición de expedientes.

Se realizará la instalación de todos los componentes necesarios para que el funcionamiento del Sistema sea satisfactorio. En este sentido, la empresa llevará a cabo todas las pruebas para que la explotación en la red corporativa municipal, desde los terminales de los usuarios de los departamentos afectados, se lleve a cabo con agilidad y sin incidencias.

La puesta en marcha del sistema, contará con la asistencia específica de los expertos de la empresa, tanto en el plano tecnológico como en el funcional.

Durante la fase de puesta en marcha, la empresa llevará a cabo todas las acciones de parametrización del Sistema de Información que ofertan, de modo que el funcionamiento del mismo se ajuste a los requerimientos y particularidades del Ayuntamiento, tanto en sus mecanismos internos de gestión como en las relaciones con otros actores externos.

Esta tarea se llevará a cabo por profesionales que ya han llevado a cabo esta actividad en varios Ayuntamientos en los que se une el manejo del Sistema de Información, a un alto grado de conocimiento de todo lo relacionado con la gestión de los ingresos tributarios.

Todas las actuaciones de carácter tributario, a partir de la puesta en funcionamiento, se llevarán a cabo en el marco de un procedimiento administrativo específico, soportado en la herramienta de gestión de expedientes integrada en el Sistema.

Por ello, se procederá a la adaptación de cada procedimiento al entorno organizativo del Ayuntamiento, definiendo los trámites asociados, esquema y flujos de tramitación, perfiles de usuarios responsables de la tramitación, modelos documentales, etc.

Asimismo, los documentos que se generan en el Sistema en el marco de cualquier tipo de actuación (informes, modelos de recibos, liquidaciones, notificaciones, resoluciones etc.) serán objeto de definición específica para adaptar contenidos y formatos al Ayuntamiento de Arucas.

Se tratará, probablemente, de más de 500 formatos documentales, de los que ya la empresa cuenta con plantillas de partida para realizar las adaptaciones estéticas y de contenido específicas del Ayuntamiento de Arucas.

El sistema maneja en la actualidad más de 80.000 formatos documentales, pertenecientes al conjunto de Organismos que lo utilizan para la gestión de sus ingresos.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

El planteamiento en cuanto a la puesta en funcionamiento de los procedimientos administrativos tributarios, es llegar, finalmente, a la gestión electrónica integral, sin papeles, con validez jurídica, del mismo modo que otros organismos que ya la han implantado. Esta implantación se realiza de modo gradual.

De acuerdo con las Ordenanzas Municipales del Ayuntamiento de Arucas, se definirán en el Sistema cada una de las Tasas y Precios Públicos, su modelo de gestión, fórmulas de cálculo, formatos de recibos o liquidaciones, etc.

No obstante lo anterior, los usuarios del Ayuntamiento autorizados, sin necesidad de conocimientos informáticos, podrán mantener de forma autónoma en el Sistema los datos relativos a la gestión de las Tasas y Precios Públicos, así como las tarifas y modos de cálculo, que pueden variar con la modificación de las Ordenanzas Fiscales.

Plan de formación de usuarios.

La implantación de un nuevo Sistema Integral de Gestión Tributaria llevará asociados cambios que los usuarios deberán poder asimilar y gestionar adecuadamente.

A la evolución que, inevitablemente, podrá producirse en la propia estructura de los departamentos asociados al área de gestión de ingresos, se unirá la necesidad de manejar la nueva herramienta informática que será el soporte del trabajo diario, haciendo posible la implantación exitosa del nuevo modelo.

El objetivo esencial del plan de formación es proporcionar, a los futuros usuarios del Sistema, los conocimientos necesarios para su manejo, con el objetivo prioritario de mejorar el nivel de servicio del Ayuntamiento y, por ende, los resultados de la gestión y la recaudación.

El plan de formación que se plantea va dirigido tanto a los usuarios de gestión, inspección y recaudación, como a los de dirección y a usuarios técnicos/informáticos.

Los contenidos de la formación deberán ser acordes con el nivel de responsabilidad y tareas a desempeñar por cada persona, por lo que confeccionará un itinerario formativo personalizado para cada usuario.

En la planificación de los cursos, y en concreto para la duración de los mismos, se tendrán en cuenta las exigencias habituales de cara a la certificación oficial, a efectos de que el Ayuntamiento de Arucas pueda convalidarlos y los empleados beneficiarse en sus expedientes, incrementando sus méritos. Así, para el diseño del itinerario formativo de cada usuario, se intentará la agrupación de contenidos para que tenga una duración mínima de 15 horas.

Plan de impartición.

La totalidad de los cursos que integran el Plan están diseñados y elaborados por personal interno de la empresa, consultores y especialistas en las distintas materias, que han planteado los cursos desde una visión práctica.

El cuadro de profesores ha recibido, a su vez, formación en interacción didáctica y desarrollo de materiales de formación, de manera que están capacitados, tanto para el diseño, como para



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

la impartición dinámica y competente de los contenidos, siempre con el apoyo de los medios técnicos y materiales que consoliden y complementen las exposiciones.

La metodología de impartición de los cursos será presencial y eminentemente práctica, compaginando la explicación teórica con ejercicios y supuestos reales que permitan conseguir un mayor grado de comprensión y fomentando, en todo momento, la participación de los asistentes.

A efectos pedagógicos, los grupos no deben superiores en número a 20 alumnos, para conseguir los objetivos de participación y dinámica de impartición. La formación se desarrollará en sesiones con una duración de 6 horas, en horario a determinar por el Ayuntamiento.

Uno de los indicadores de la calidad e idoneidad de la formación impartida, serán las hojas de valoración que se distribuirán al finalizar cada una de las ediciones de los cursos y que permitirán a los alumnos expresar su opinión respecto de contenidos, profesorado, etc. Posteriormente se remitirá un informe resumen de las conclusiones de cada acción formativa.

Documentación.

La documentación a entregar consistirá en un manual estructurado que reflejará los contenidos impartidos en el curso.

Acciones formativas.

Una vez la aplicación informática esté disponible en pruebas, podrá dar comienzo el período de formación. Se debe tener en cuenta que la formación en el manejo del Sistema debe situarse, en el tiempo, lo más cerca posible a la puesta en marcha de ésta, de forma que no medie un período largo de tiempo entre la formación y el uso de la misma, evitándose de este modo la pérdida de eficacia en la formación.

La formación a impartir, vinculada a la aplicación informática, se diferenciará en función de las características profesionales de los alumnos. Y en ese sentido se establecen cuatro niveles formativos:

- o Usuarios finales de gestión.*
- o Usuarios de atención al público.*
- o Usuarios directivos.*
- o Usuarios técnicos.*

Formación a Usuarios Finales: Gestión, inspección y recaudación.

Los usuarios finales conformarán el grupo más numeroso de usuarios del Sistema, por lo que se concentrará en ellos el mayor número de horas formativas.

Esta categoría de usuarios incluye a aquellas personas que realizan tareas de gestión, atención al público, inspección y recaudación en el Ayuntamiento de Arucas. Todos ellos recibirán en primer lugar una formación general que les permitirá conocer en profundidad los módulos y



funcionalidades de uso común del Sistema y, adicionalmente, recibirán cursos especializados de acuerdo con la labor o competencia específica que cada uno de ellos vaya a desempeñar. En total se prevé destinar a este grupo de usuarios 170 horas formativas, distribuidas del siguiente modo:

Usuarios Finales: Gestión, atención al público, inspección y recaudación.

Personas – contribuyentes: 12 horas.

Valores: Voluntaria/Ejecutiva: 18 horas.

Registro Expedientes: 18 horas.

Cursos especializados: Ejecutiva, IBI, Tasas y Precios Públicos, IVTM, IIVTNU, ICIO, IAE, Inspección y Sanción tributaria, Multas, Cobros y Rendición de cuentas, Parametrización, Selector y Emisiones Masivas: 122 horas.

Formación a Usuarios Directivos

El Sistema de Información no sólo da soporte al personal de atención al contribuyente y de gestión, sino que es una herramienta de seguimiento y control de los niveles de gestión, ya sea recaudación, análisis del personal, niveles de servicio, o cualesquiera otros criterios usuales.

Generalmente, el trabajo directivo resta disponibilidad de tiempo para asistir a la formación, de modo que, independientemente de que los directivos que lo deseen puedan realizar los cursos destinados al resto del personal, se han diseñado cursos orientados al conocimiento general del Sistema y sus posibilidades más importantes, con una duración más reducida. Adicionalmente, se incluye la formación específica en las herramientas de seguimiento y control sobre la gestión con las que cuenta el Sistema.

En total se prevé destinar a este grupo de usuarios 12 horas formativas, distribuidas del siguiente modo:

Usuarios Directivos

Curso básico de la aplicación: Personas, valores, expedientes: 6 horas.

Curso de Seguimiento y Control: 6 horas.

Formación a Usuarios Técnicos

El objetivo de esta formación es el de dotar al personal técnico y del área de informática de los conocimientos básicos necesarios que le permitan comprender y utilizar el conjunto de herramientas con las que se ha construido el Sistema de Gestión Tributaria.

En total se prevé destinar a este grupo de usuarios 18 horas formativas, distribuidas del siguiente modo:

Usuarios técnicos

Curso básico de la aplicación: Personas, valores, expedientes: 6 horas.

Servidor de base de Datos. Modelo de Datos: 6 horas.

Desarrollo. Servidor de aplicación: 6 horas.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Asistencia a la puesta en marcha.

En la propuesta, se incluye la prestación de un servicio de asistencia a la puesta en marcha, en modo presencial en las dependencias del Ayuntamiento de Arucas y en régimen de jornada de trabajo completa, durante un periodo de 4 meses.

Las tareas a desarrollar en dicha asistencia, podrán variar en función de las necesidades específicas del servicio. De este modo, también la persona que preste dicha asistencia podría cambiar en función de requerirse alguna especialización concreta, si bien en todo caso garantizamos que esta asistencia cubrirá las necesidades del Ayuntamiento a satisfacción.

Todas las personas que pudieran asignarse a esta tarea, cuentan con un alto grado de experiencia en realizar esta labor en multitud de Entidades Locales, de tamaño superior al Ayuntamiento de Arucas, por lo que son muy conocedoras de la problemática concreta que se produce durante el proceso de puesta en marcha de un nuevo Sistema, hasta su total estabilización.

Equipo de trabajo

La empresa aportará los recursos humanos necesarios destinados al proyecto, diferenciando entre aquellas personas asignadas a las tareas propias de la implantación y post-implantación y las que darán cobertura al servicio de Hosting. Se puede agrupar en:

- a) Personal en las fases de implantación y post-implantación:*
- b) Personal en el servicio de hosting.*

En este apartado a la oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. se le asigna una puntuación de 5 puntos.

5º. Mejoras consistentes en cursos de formación: hasta 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*

Examinada la Memoria presentada, y en especial la Memoria Técnica – Resumen Ejecutivo (apartado 3.3) incluida en la Carpeta 1 de la oferta y el documento Documento nº4: Plan de Implantación (apartado 8) incluido en el Apartado 3 – Documentos Técnicos Complementarios de la Carpeta 2 de la oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A

La oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. para este apartado es:

La empresa incluye los siguientes cursos de formación:

- o Básico de gestión tributaria y recaudación.*
- o Atención al contribuyente.*

La empresa considera que, la mera transmisión de conocimientos, no genera aprendizaje.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

Por ello, en todos los cursos que imparten siguen una metodología participativa para que el alumno asimile los conceptos de una forma práctica, partiendo de su experiencia y de su nivel de conocimiento y mediante la resolución de ejercicios y casos lo más reales posibles, de manera que se produzca un transferencia de la teoría al desarrollo de sus funciones en el trabajo.

Los cursos son impartidos por parte de expertos en materia tributaria, que imparten conocimientos teóricos, con una aplicación práctica, fruto de su conocimiento directo de la gestión adquirido en distintas Instituciones.

El material formativo del que disponen, junto a la capacidad pedagógica de los profesores, permite garantizar el éxito de los programas de formación, que imparten regularmente a multitud de Instituciones.

Los cursos son sometidos a evaluación por parte de los alumnos habiendo recibido, en todos los casos, excelentes valoraciones, tanto por los materiales como por la claridad y eficacia de las explicaciones.

Para asegurar una impartición homogénea de los programas, independientemente del profesor, todos los cursos contienen:

- o Manual de contenidos teóricos para el alumno.*
- o Cuaderno de ejercicios para realizar durante el curso.*
- o Anexos que complementan las explicaciones.*
- o Presentación para el seguimiento durante las sesiones.*
- o Guía del formador en la que se detalla la secuencia de la dinámica de impartición.*

Se acompaña a la propuesta la ficha de los cursos que se consideran en la mejora incluyendo:

- Denominación.*
- Objetivo.*
- Índice de contenidos.*
- A quién va dirigido y duración.*

En este apartado a la oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A. se le asigna una puntuación de 5 puntos.

PUNTOS TOTALES ASIGNADOS, POR LOS CRITERIOS QUE REQUIEREN UN JUICIO DE VALOR DE ESTE COMITÉ, A LA OFERTA PRESENTADA POR GESTIÓN TRIBUTARIA TERRITORIAL S.A.: 75 PUNTOS

Lo cual se informa a los efectos oportunos, salvo consideración en contra."

A la vista del citado informe, la Mesa de Contratación, por unanimidad de los señores miembros asistentes, da su conformidad al citado informe, siendo por tanto el resultado de la valoración obtenida por los licitadores en este criterio, el siguiente:



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

EMPRESA LICITADORA	VALORACION CRITERIO NUM. 1 (CRITERIO QUE REQUIERE UN JUICIO DE VALOR)
UTE “INFORMÁTICA EL CORTE INGLÉS-TÉCNICAS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN”	Descartada al no ofertar aplicación diseñada bajo una arquitectura Web, incumpliendo la cláusula 2 del Pliego de Prescripciones Técnicas
GESTIÓN TRIBUTARIA TERRITORIAL, S.A.U.	75 puntos

En la misma sesión se procedió a celebrar el acto público de apertura de las ofertas económicas, abriéndose únicamente el sobre 3 presentado por la empresa GESTION TRIBUTARIA TERRITORIAL, S.A.U., al haber sido descartada la del otro licitador, resultando:

OFERTA ECONOMICA GESTION TRIBUTARIA TERRITORIAL		
CONCEPTO (cláusula 28 PPT)	Precio (excluido IGIC)	IGIC
Servicios para la implantación y puesta en marcha del sistema	122.200,00 euros	8.554,00 euros
Alquiler del sistema, infraestructura y servicios para su explotación	243.000,00 euros	17.010,00 euros
TOTAL	365.200,00 euros	25.564,00 euros

Tras la correspondiente solicitud formulada por la Mesa de Contratación, los redactores del Pliego de Prescripciones Técnicas emiten el siguiente informe de valoración de la misma:

“Asunto:

Valoración de la proposición económica presentada por la empresa licitadora, para la CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE ALQUILER DE UN SISTEMA DE GESTIÓN 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.

1.- ANTECEDENTES

Se emite el presente informe en respuesta a la petición efectuada por la Mesa de Contratación, relativo a que se valore la propuesta económica presentada por la empresa licitadora:

- *Gestión Tributaria Territorial S.A.U.*

En el apartado 28 del pliego de prescripciones técnicas se especifica el presupuesto máximo de licitación o precio del contrato:



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

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:

- *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.*

En el apartado 26 del pliego de prescripciones técnicas (SISTEMA DE VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN) que rige la contratación se especifican los criterios de valoración que servirán de base para la evaluación de las ofertas, así como sus pesos de ponderación en el cómputo final, incluyéndose el siguiente criterio evaluable automáticamente mediante fórmulas preestablecidas:

Oferta económica: 25 puntos.

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



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

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

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.

2. ANÁLISIS DEL CONTENIDO DE LA DOCUMENTACIÓN PRESENTADA

La oferta económica presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A.U. es la siguiente:

PRECIO: Trescientos sesenta y cinco mil doscientos euros (365.200,00 euros). (7%) IGIC: veinticinco mil quinientos sesenta y cuatro euros (25.564,00 €) (art. 145.5 trlcsp), de acuerdo con el siguiente desglose:

<i>Concepto (Cláusula 28 PPT)</i>	<i>Precio (Excluido IGIC)</i>	<i>IGIC</i>
<i>Servicios para la implantación y puesta en marcha</i>	<i>122.200,00 €</i>	<i>8.554,00 €</i>
<i>Alquiler del sistema, infraestructura y servicios para su explotación</i>	<i>243.000,00 €</i>	<i>17.010,00 €</i>
<i>TOTAL</i>	<i>365.200,00 €</i>	<i>25.564,00 €</i>

3. CONCLUSIONES

1. La oferta económica presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A.U. se adapta al precio máximo de licitación especificado en los pliegos de prescripciones técnicas y administrativas.

2. La valoración de la oferta económica según el criterio evaluable automáticamente mediante fórmula preestablecida especificada en los antecedentes de este informe asigna a la oferta de Gestión Tributaria Territorial S.A.U una puntuación de 25 puntos.

Estos 25 puntos añadidos a los 75 puntos obtenidos por la oferta mediante los criterios que requerían juicio de valor del Comité de Expertos da un total de 100 puntos a la oferta presentada por Gestión Tributaria Territorial S.A.U. sobre los 100 puntos posibles a obtener.

Lo cual se informa a los efectos oportunos, salvo consideración en contra.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

En la Ciudad de Arucas, a 29 de octubre de 2013.”

En la sesión celebrada por la Mesa de Contratación con fecha 5 de noviembre de 2013, se dio la conformidad al citado informe, siendo por tanto la valoración total de la oferta presentada por la empresa GESTION TRIBUTARIA TERRITORIAL, S.A.U. la siguiente:

CRITERIO DE VALORACION	PUNTUACION OBTENIDA
Criterios que requieren un juicio de valor	75 puntos
Oferta económica	25 puntos
PUNTUACION TOTAL.....	100 puntos

A la vista de lo anterior, en la citada sesión celebrada por la Mesa de Contratación, se acordó, por unanimidad de los señores miembros asistentes, elevar la correspondiente propuesta de adjudicación a favor de la empresa GESTION TRIBUTARIA TERRITORIAL, S.A.U., con C.I.F. A-81.957.367.

Por Decreto de esta Alcaldía número 1511, de fecha 5 de noviembre de 2013, se requirió a la citada empresa a fin de que, en un plazo de cinco días hábiles, aportara la documentación acreditativa de hallarse al corriente en las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social y depositara la correspondiente garantía definitiva.

Dado que la citada empresa, con fecha 8 de noviembre de 2013, procedió a dar cumplimiento al citado requerimiento presentando las certificaciones que acreditan que se encuentra al corriente con sus obligaciones tributarias y depositó la garantía definitiva, según Carta de Pago nº 320130003396.

DISPONGO:

PRIMERO. Adjudicar a la empresa **GESTION TRIBUTARIA TERRITORIAL, S.A.U.** con **CIF.-A-81.957.367**, el contrato de **“ALQUILER DE UN SISTEMA DE INFORMACION TRIBUTARIO Y RECAUDATORIO, CONSISTENTE EN UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA Y EN LA PRESTACION INTEGRAL DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS NECESARIOS PARA SU EXPLOTACION POR EL AYUNTAMIENTO DE ARUCAS”**, por un importe de **TRESCIENTOS SESENTA Y CINCO MIL DOSCIENTOS EUROS (365.200,00)** más el correspondiente IGIC del 7% por importe de **VEINTICINCO MIL QUINIENTOS SESENTA Y CUATRO (25.564,00)** euros, conforme al siguiente detalle:



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

CONCEPTO	Precio(excluido IGIC)	IGIC
Servicios para la implantación y puesta en marcha del sistema	122.200,00 euros	8.554,00 euros
Alquiler por un plazo de 3 años del sistema, infraestructura y servicios para su explotación	243.000,00 euros	17.010,00 euros
TOTAL	365.200,00 euros	25.564,00 euros

SEGUNDO. Disponer el gasto que para este ejercicio supone el presente contrato, con cargo a la partida 03.151.641.00 del vigente presupuesto de gastos (RC 220130011017).

TERCERO. Notificar a la empresa **GESTION TRIBUTARIA TERRITORIAL, S.A.U.**, con CIF.-A- 81.957.367, la presente Resolución, comunicándole que una vez transcurra el plazo legalmente establecido sin que se haya interpuesto recurso especial en material de contratación, se le requerirá para suscribir el correspondiente contrato.

CUARTO. Notificar la adjudicación al licitador que no ha resultado adjudicatario y simultáneamente publicar anuncio de la adjudicación en el perfil de contratante.

QUINTO.- Publicar la adjudicación del presente contrato, sujeto a regulación armonizada, en el Diario Oficial de la Unión Europea.

SEXTO.- Comunicar los datos básicos del contrato al Registro de Contratos del Sector Público, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 333.3 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por RDL 3/2011, de 14 de noviembre.

Dado en la Ciudad de Arucas, en la fecha que figura en el encabezamiento, sobre el número de esta Resolución.

D.S.M.
LA SECRETARIA GRAL.

Fdo. Teresa Reyes Alves

EL ALCALDE-PRESIDENTE,

EXCMO. AYUNTAMIENTO
DE ARUCAS
ALCALDIA

Fdo.- Ángel Víctor Torres Pérez

