Lander Urlarte Arebxabala (1. guzdira 1)
IKT saiburua
Sinaduraren data: 05/08/2021
HASH: 91bad81149ce2e535ea4bbe17093ceec5

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA EL SUMINISTRO, INSTALACIÓN, MIGRACIÓN Y FORMACIÓN DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICAS PARA LA GESTION TRIBUTARIA, INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO Y LA RECAUDACIÓN EN EL AYUNTAMIENTO DE SOPELA

ANTECEDENTES (ESCENARIO ACTUAL)

El Ayuntamiento de Sopela gestiona actualmente varios servicios municipales a través de aplicaciones basadas en AS400 de IBM desplegadas localmente, con funciones tales como la tributaria y recaudatoria (incluyendo la gestión de multas) con integraciones para la gestión del cobro de entradas u otros servicios municipales, padrón de habitantes, etc. que se realiza a través de terceras aplicaciones.

El sistema contable actual es el programa Sicalwin (Berger Levraut) y el sistema de Padrón es SWAL (GT3)

Así mismo, el Ayuntamiento de Sopela trabaja con una aplicación accesible mediante cliente ligero web para el registro de E/S (Gestiona de la empresa EsPúblico).

Se deberá tener en cuenta la exposición y consumo de Web Services que permitan la integración con el resto de sistemas de la organización. La solución dispondrá de un conjunto de Web Services que podrán ser invocados desde otros sistemas tanto para consulta como para poder realizar operaciones y respetará las especificaciones del protocolo SOAP.

La solución debe respetar el Esquema Nacional de Interoperabilidad y el precio del contrato incluirá los costes de desarrollo y adaptaciones necesarias para cumplir con el intercambio de información electrónica entre las diferentes administraciones públicas.

Será obligatorio entregar un catálogo de los Web Services disponibles y la descripción de los mismos.

En la actualidad, los habitantes empadronados en el municipio pueden consultar los datos asociados a su hoja de empadronamiento mediante el enlace de “trámites ciudadanos” de la web del ayuntamiento de Sopela.

1. NECESIDADES A SATISFACER Y OBJETO DEL CONTRATO

El Ayuntamiento de Sopela tiene la necesidad de renovar los módulos de gestión de tributaria y proceso recaudatorio, que sustituya al que actualmente se está utilizando y lo haga adaptándose a las nuevas tendencias de administración digital, interoperabilidad,

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 1. orrialdea, guztira 27

protección de datos y acceso de los ciudadanos a la gestión por procedimientos electrónicos y telemáticos.

Será necesaria igualmente, la disposición de un portal web accesible para el ciudadano, que en todo caso deberá permitir mínimamente la autenticación mediante certificado digital DNIe, FNMT y BakQ.

La solución objeto de esta licitación ha de ser parametrizable para adaptarse a la estructura y workflows del ayuntamiento, minimizando así al mínimo el impacto del cambio.

El objeto de este contrato es, por lo tanto:

1. Suministro de un aplicativo de gestión tributaria, ingresos de Derecho público y recaudación con las características que se describen en este pliego. Aplicación informática con las funcionalidades enumeradas en uno o varios módulos:
    - Gestión de Tributaria y de ingresos de Derecho público y privado.
    - Gestión Recaudatoria y de cobros en general.
    - Módulos de Internet para acceso de los ciudadanos (Front-End) a la información relativa a su persona. Este módulo servirá tanto para la consulta como para la realización de gestiones, tal y como se describen en el presente pliego.

      El módulo de acceso para ciudadanos será accesible desde la sede electrónica municipal del Ayuntamiento de Sopela.

2. Despliegue-instalación, configuración y puesta en marcha del mismo mediante:
    a. la migración de datos de la aplicación actualmente en funcionamiento respetando la integridad de los mismos
    b. la integración con los módulos que se indican en este pliego.
    c. Formación a los usuarios y transferencia tecnológica

3. Mantenimiento de dicha aplicación informática para la gestión de tributos y recaudación durante 3 años, a salvo de lo dispuesto en lo relativo a la reducción del plazo de entrega.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 2. orrialdea, guztira 27

La solución deberá desplegarse como un servicio On Premise sobre sistemas basados en Windows Server y SQL Server (el contrato incluirá el mantenimiento de la base de datos propia del aplicativo).

De igual manera, en el precio se incluirán los costes de licencias más allá del software base compuesto por Sistema Operativo y Gestor de Base de Datos ya descritos.

La solución asegurará en todo caso el cumplimiento de la normativa de protección de datos y el Esquema Nacional de Seguridad.

2. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN

2.1 Características del aplicativo

La solución ofertada deberá contar con su propia Base de Datos Documental para el soporte de toda la documentación que genere la aplicación. Este gestor documental deberá implantarse como un módulo independiente, perfectamente integrado y también se incluirán los mantenimientos, optimizaciones y posibles costes de licenciamiento de la misma.

La aplicación deberá posibilitar el intercambio de información con el servicio de catastro de la Diputación Foral de Bizkaia, Jefatura Provincial de Tráfico, ATEX, Notarios y Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia.

Deberá contar con un gestor documental que permita la emisión y obtención de cualquier documento con trascendencia tributaria y un portafirmas que permita la utilización de la firma electrónica como medio de validación de todos los procedimientos en los que se solicite.

Contará con un generador de informes personalizables de manera sencilla (sin conocimientos específicos de programación) y posibilitará sacar listados y datos estadísticos, en cada momento, de los datos contenidos en la aplicación en función de los criterios que se determinen por el usuario.

Se incluirán también los servicios orientados a posibles extracciones de datos (en bruto) para su posterior procesamiento por parte del Ayuntamiento de Sopela, mediante herramientas de terceros.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 3. orrialdea, guztira 27

El sistema contará con pantallas configurables por usuario, de forma que cada usuario tendrá la posibilidad de indicar que campos quiere consultar, que documentos quiere que se generen automáticamente y que avisos quiere que le genere el sistema.

La aplicación será multiusuario y multiejercicio, será bilingüe (euskara y castellano) y permitirá al usuario seleccionar el idioma en el que desea trabajar.

Permitirá la integración con los paquetes ofimáticos existentes en el mercado para la exportación de datos e informes a procesadores de textos y hojas de cálculo, especialmente de Microsoft (Word y Excel) en cualquiera de sus versiones actuales.

Contará con un grado de funcionalidad que permita al usuario una autonomía total en la explotación de la aplicación, sin perjuicio de que se pueda contar con un CAU para la atención de incidencias técnicas y de gestión.

Los documentos generados por la aplicación incluirán los códigos de barras precisos para su control.

La aplicación guardará todas las operaciones que realizan los usuarios, que quedarán reflejadas en el histórico correspondiente, almacenando a su vez usuarios y fechas relativos al movimiento concreto.

2.2 Características del/ de los módulos de Gestión Tributaria y de ingresos de Derecho público y privado

La aplicación deberá incluir todas las funcionalidades necesarias para el desarrollo de las actuaciones de gestión, comprobación e inspección tributaria, procedimiento sancionador y gestión de demás ingresos de Derecho público y privado. Permitirá la gestión de cualquier tributo que pueda ser recogido en la normativa tributaria o en las Ordenanzas Municipales, pudiendo tratarse de padrones o liquidaciones.

1. <u>En cuanto a los TERCEROS:</u>

-

La aplicación permitirá realizar altas, bajas y modificaciones de terceros de manera individual.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 4. orrialdea, guztira 27

Permitirá intercambiar datos en tiempo real mediante web service de manera masiva o mediante fichero con el padrón de habitantes (SWAL) de forma automatizada. Lo que se pretende es que el programa pueda enlazar con el padrón para la consulta y depuración de incidencias de terceros tanto de manera individual como para un conjunto de ellos, incluyendo la totalidad de los mismos.

Contendrá un registro histórico de modificaciones realizadas a dicho tercero.

Debe incluir herramientas para realizar depuraciones y evitar duplicidades.

Debe permitir para cada obligado un domicilio fiscal y otros alternativos, indicando el origen de los mismos.

2. <u>En cuanto a NOTIFICACIONES:</u>

Permitirá generar notificaciones de todos los actos susceptibles de notificación que se recojan en la normativa tributaria (liquidaciones, Altas o modificaciones en Padrón, Providencia de Apremio, Providencia Embargo.

Sin perjuicio de la integración con SICER, que será requisito indispensable para la solución ofertada, las notificaciones irán identificadas con un código de barras o sistema similar para la cumplimentación automática de datos.

Se almacenarán todos los datos relativos al domicilio utilizado en la notificación para poder utilizar esta información. Se podrán hacer uso de los distintos domicilios de notificación existentes utilizando para ellos distintos criterios.

Se permitirán realizar notificaciones individuales, colectivas sobre el total o parte de la deuda de un contribuyente (incluyendo los conceptos que se deseen)

Las notificaciones se podrán utilizar como documento de cobro (modalidad 2 CSB 60).

Permitirá incorporar al representante a efectos de notificación.

Permitirá generar relaciones para publicación en Boletín Oficial o TEU (listados y ficheros). El envío al boletín oficial se podrá hacer por remesas de manera que se puedan agrupar distintos procesos de notificación en un solo envío.

Dispondrá de una utilidad de digitalización de imágenes para asociar los acuses de recibo a las liquidaciones o a los expedientes, para posteriormente consultarlos y/o imprimirlos.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 5. orrialdea, guztira 27

Integración con el sistema SICER para su posterior procesamiento masivo y posible carga de acuses digitalizados.

Cada notificación recepcionada actualizará de forma automática la fecha de prescripción en función del tipo de los recibos involucrados.

3. <u>En cuanto a recursos y reclamaciones</u>

La aplicación permitirá registrar en las liquidaciones y expedientes todo tipo de recursos y reclamaciones, suspendiendo los valores cuando así proceda y ejecutando los posibles efectos sobre éstos.

4. <u>En cuanto a la gestión del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.</u>

La aplicación permitirá la gestión de todos los Expedientes procedentes de las Escrituras para su posterior liquidación individual o masiva. Permitirá tanto la liquidación como la autoliquidación del impuesto, incluidas las autoliquidaciones asistidas desde la web municipal. Deberá permitir la realización de avances de liquidación.

En el registro de protocolos se podrá realizar la grabación de toda la información asociada a una escritura bajo un expediente, pudiendo incluir varias fincas y definiendo todos los interesados y el tipo de transmisión para cada uno de ellos.

Se podrá realizar la elección del sujeto pasivo, permitiendo que, en la incorporación de datos al expediente, el usuario pueda indicar cuál será el sujeto pasivo de la transmisión: el adquiriente o el transmitente.

El sistema permitirá la carga de Ficheros de Trasmisiones procedentes de ANCERT y generación de requerimientos de forma masiva

Enlazará de forma telemática (web service) del Servicio de Catastro de la DFB los datos necesarios para la liquidación/autoliquidación.

La aplicación permitirá el cálculo de liquidaciones, de manera que, para la generación de la liquidación, la aplicación se encargue de realizar el cálculo de forma automática de todos los posibles tipos de transmisión.

Se podrán realizar domiciliaciones de forma que las liquidaciones que se generen pasen a su correspondiente cargo cuenta.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
eSPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 6. orrialdea, guztira 27

El proceso de gestión de liquidaciones podrá hacerse de manera individual o masivo sobre un conjunto de expedientes.

Para realizar el control de liquidaciones, la aplicación permitirá la generación de informes y consultas sobre expedientes pendientes de liquidar y generar el cálculo de forma masiva.

5. <u>En cuanto a la gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)</u>

La aplicación permitirá tanto la liquidación como la autoliquidación del impuesto, incluidas las autoliquidaciones asistidas desde la web municipal. Deberá permitir la realización de avances de liquidación.

La solución contemplará toda la gestión del Padrón de Vehículos y del proceso de generación de documentos cobratorios.

Para el intercambio de Movimientos Mensuales con tráfico, la aplicación deberá contar con una herramienta de verificación y carga de los ficheros procedentes de tráfico para su correcto procesamiento permitiendo la localización de errores y cruce de los datos procedentes de las autoliquidaciones.

Todos los movimientos realizados del vehículo permitirán generar su correspondiente liquidación.

Se podrán realizar bonificaciones masivas de vehículos con características similares.

La aplicación posibilitará realizar el cálculo de padrones complementarios, con movimientos posteriores al cálculo anual del padrón.

La gestión de padrones permitirá realizar todos los cálculos de Padrones Provisionales que se desee antes de su aprobación definitiva.

Para el cálculo de liquidaciones, de un vehículo determinado, la aplicación realizará dicho cálculo de forma automática, según fecha y tipo de movimiento, teniendo siempre en cuenta el posible prorrateo.

La aplicación permitirá distinguir distintos Tipos de Alta de vehículos: Alta Inicial, Alta Provisional (pendiente de confirmación por Tráfico) y Alta por Transferencia. Quedarán registradas las operaciones de modificación sobre vehículos, tales como los movimientos por transferencia, rematriculación, duplicado por cambio de domicilio, rematriculación por cambio de domicilio, modificación filiación, modificación de características técnicas.

Balio zkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 7. orrialdea, guztira 27

La aplicación deberá permitir diferentes tipos de baja de vehículos, tales como definitivas, temporales, por transferencia, salida… así como las correspondientes reactivaciones cuando procedan.

Se podrá realizar la detección de Altas en Padrón o Altas por Transferencia para su posterior tratamiento mediante liquidaciones y notificaciones de forma masiva.

Al darse una baja, la aplicación realizará un control automático de deudas pendientes en el sistema de recaudación y dará de baja las posibles domiciliaciones asociadas.

El modulo contará con una integración con acceso Telemático el servicio ATEX.

En lo referido a la Gestión de Vehículos la solución deberá permitir la búsqueda por diferentes criterios, pudiendo realizarse sobre el histórico, vehículos bonificados, domiciliados, por tipos de movimientos realizados entre fechas…

6. <u>En cuanto a la gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)</u>

La aplicación permitirá tanto la liquidación como la autoliquidación del impuesto, incluidas las autoliquidaciones asistidas desde la web municipal. Permitirá la emisión de liquidaciones provisionales, complementarias y definitivas. Deberá permitir la realización de avances de liquidación.

Deberá permitir que la información registrada para el ICIO sea utilizada para la liquidación de otras tasas derivadas de la ejecución de la obra (otorgamiento de licencia, ocupación de dominio público…) y vincular las diferentes liquidaciones que se puedan realizar.

7. <u>En cuanto a la gestión de Tasas, Precios Públicos y otros ingresos</u>

La aplicación permitirá la gestión tributaria del resto de tasas, impuestos y precios públicos previstos en las Ordenanzas Municipales o que en un futuro puedan implantarse.

Para ello, contará con un módulo versátil y flexible, que pueda adaptarse a las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento y permita emplear cálculos a medida para cada tributo.

El módulo permitirá:

1. Registrar declaraciones de alta, variación y baja para cada uno de los tributos.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
eSPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 8. orrialdea, guztira 27

2. Realizar liquidaciones y autoliquidaciones asistidas para cada tributo o ingreso. Posibilidad de realización de liquidaciones complementarias. Deberá permitir la realización de avances de liquidación.

3. Actualización masiva de importes.

4. Posibilidad de actualización de las tarifas, tipos impositivos, intereses, recargos, o cualquier elemento tributario de cada uno de los tributos. Aplicación automática de las tarifas y tipos impositivos aplicables.

5. Consultas sobre la base de datos de gestión con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, domiciliados / no domiciliados, …

6. Asignación de bonificaciones y exenciones, con indicación de las fechas de concesión y terminación.

7. En aquellas exacciones de carácter periódico, la aplicación contará con una gestión de padrones que deberá permitir:

   a. La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen.

   b. La impresión del padrón y de los recibos, incluso antes de su pase a recaudación.

   c. Incorporación de altas, bajas o variaciones

8. <u>Cementerio</u>

Deberá permitir la realización de avances de liquidación.

La aplicación permitirá realizar la gestión del Cementerio Municipal Permitirá la asignación de panteones, sepulturas, nichos, nichos-osarios o fosa común, habilitando la posibilidad de asignar puntualmente elementos funerarios concretos.

Permitirá el registro de las unidades de enterramiento: panteones, sepulturas, nichos, nichos-osarios o parcelas de fosa común y de todos los movimientos inhumaciones, exhumaciones, traslados y reducción de restos.

La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen, a partir de los datos obrantes en el Ayuntamiento.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 9. orrialdea, guztira 27

9. Tasa de basuras y alcantarillado

Permitirá la captación de los datos aportados por el Consorcio de Aguas de Bilbao Bizkaia para la gestión de las liquidaciones pendientes de cobro.

10. Impuesto sobre Bienes Inmuebles e Impuesto sobre Actividades Económicas

Tanto la gestión como el cobro en voluntaria y en ejecutiva están delegados en la Diputación Foral de Bizkaia. No obstante, la aplicación deberá permitir la realización de todas aquellas competencias realizadas por el Ayuntamiento en base a la normativa de aplicación.

Deberá permitir la carga, procesamiento y generación de ficheros de intercambio con Catastro según el formato vigente (carga de padrón, lista cobratoria. Así como la emisión de liquidaciones a partir del fichero obtenido

11. Gestión de Multas y Sanciones

La aplicación objeto de esta licitación permitirá también la Gestión de Multas y Sanciones que se formalicen en el municipio, basándose en el procedimiento sancionador

Se podrán crear y Configurar los Procedimientos sancionadores de ordenanzas: parámetros, plantillas, tiempos, etc.

La aplicación permitirá la tramitación de expedientes en remesas.

El módulo contará con integración con servicio ATEX de acceso telemático desde el alta de la Sanción para la consulta de los datos de la matrícula en Tráfico.

La aplicación enviará la publicación de edictos a SITE a través de Servicios Web directamente desde la aplicación.

A pesar de que el Ayuntamiento no esté dado de alta a día de hoy, se valorará que el programa cuente con integración con DEV (Dirección Electrónica Vial), que permitirá la generación de notificaciones telemáticas para personas o entidades dadas de alta en el registro de DEV de la DGT.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 10. orrialdea, guztira 27

La solución permitirá generar el fichero para el Registro Central de Infractores (RCI) para la DGT (fichero de puntos).

La aplicación permitirá también la gestión y control de recursos.

En el caso de Denuncias de Tráfico, el Sistema permitirá la captura automática de los vehículos del Módulo de Gestión del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica.

Si el ayuntamiento tiene acceso a los datos de la DGT sobre el vehículo, la aplicación deberá suministrar una herramienta para incorporar de forma automática los datos del vehículo localizado

La aplicación permitirá a los usuarios consultar en todo momento las actuaciones que sobre la Sanción se han llevado a cabo.

El sistema permitirá realizar búsquedas de Sanciones/Multas permitiendo establecer criterios de búsqueda para actuaciones pendientes con fecha determinada.

Este módulo contará también con la posibilidad de extraer Listados y Estadísticas para la emisión de Informes

El módulo tendrá precargadas todas aquellas infracciones que se recogen en la Ley de Seguridad Vial, Reglamento General de Circulación y Código de Circulación.

El aplicativo deberá integrar mediante Web Service con la aplicación de lectura de matrículas de vehículos SUITS, para el trasvase de datos de vehículos y/o conductores, para la gestión de sanciones de tráfico.

2.3 Características del/de los módulos de Recaudación Voluntaria y Ejecutiva

La aplicación deberá proporcionar todas las herramientas necesarias para llevar la Gestión Recaudatoria de Valores tanto en Voluntaria como en Ejecutiva.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 11. orrialdea, guztira 27

Se dispondrá de distintos tipos de estadísticas y listados para este módulo. Se podrá realizar la impresión de Listados de la Deuda pendiente de un contribuyente o de cualquier otra búsqueda que se realice.

Existirá un traspaso de recibos y expedientes finalizados a las tablas de histórico. Este histórico debe estar disponible para consulta en cualquier momento.

Se generará toda la documentación necesaria para el arqueo diario, resúmenes, emisión de documentos, estadísticas gráficas, etc. Las consultas podrán ser tanto a pantalla como a documentos.

También se podrán sacar memorias y estados de fraccionamientos. Se incluirán opciones de cierre diario, mensual y anual.

Deberá disponer de un mecanismo de control para que los usuarios no puedan acceder a períodos cerrados dentro de la recaudación para realizar cualquier operación que pueda alterar las cuentas relativas a esos períodos.

En cuanto a cargos

Existirá una utilidad para establecer nuevos períodos de cobro de padrones, por posibles ampliaciones de los plazos u otras circunstancias.

Se podrán emitir los recibos o trípticos de todos los módulos de forma masiva. El usuario dispondrá de opciones de generación por rangos, domiciliados o no, listados, relaciones, etc. Además de distintas ordenaciones: alfabético, domicilio fiscal, objeto tributario, etc.

El movimiento de reposición a voluntaria establecerá un nuevo período de cobro para el cobro en voluntaria.

Se podrán cargar en el Sistema de Recaudación aquellos recibos no generados por la aplicación a través de un fichero. La aplicación dará de alta los valores, contribuyentes y domiciliaciones correspondientes.

En cuanto a fraccionamientos o aplazamientos

La aplicación permitirá generar fraccionamientos de múltiples recibos, tanto con deuda de voluntaria como ejecutiva, o de los dos tipos al mismo tiempo. Los plazos deberán

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 12. orrialdea, guztira 27

poder domiciliarse para su posterior envío por Cuaderno SEPA o emitir las cartas de pago correspondientes a cada uno de los plazos para su pago por cuaderno 60.

El usuario podrá hacer todo tipo de simulaciones seleccionando para ello el número de plazos, tipo de cálculo de plazos iguales o distintos, número de días vencimiento para cada plazo o el tipo de interés a utilizar. L

Los plazos se generarán teniendo en cuenta la antigüedad de los recibos, incluyéndose los recibos que prescriben antes en los primeros plazos.

Para fraccionamientos en voluntaria, la fracción que venza en voluntaria se podrá pasar a ejecutiva, notificar e intentar el cobro en ejecutiva.

El expediente se podrá cancelar en cualquier momento, incluso con plazos pagados. Se podrá emitir un documento de la simulación realizada.

Sistema Especial de Pagos. Se podrá configurar para un contribuyente un plan personalizado de pagos agrupando distintos conceptos y facilitando distintas formas de pago. Se podrán incluir valores del año anterior para el cálculo de los nuevos recibos para posteriormente regularizar. Permitirá incluir bonificaciones y controlará que no exista deuda pendiente en ejecutiva para su inclusión en este sistema.

En cuanto a domiciliaciones

El sistema permitirá la realización de forma automática del alta de domiciliaciones nuevas realizadas a través del CSB60.

Se generará el fichero de Cuaderno SEPA para domiciliaciones. Para confeccionar el fichero, la aplicación dispondrá de una serie de opciones como son: Actualización de domiciliaciones antes del envío con los datos actuales, confección de un fichero único o varios para distintas entidades bancarias y configuración de la plantilla del cuerpo del recibo.

La recepción de devolución podrá implicar la anulación de la domiciliación de forma automática además de marcar el recibo con un nuevo estado para su control. En caso de fraccionamientos podrá cancelarse el expediente de fraccionamiento.

En cuanto a cobros

Balioztatze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
eSPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 13. orrialdea, guztira 27

La aplicación permitirá la configuración de varias Cajas de Cobro. El usuario podrá crear distintas cajas, asociadas a ordinales de tesorería distintos, para poder llevar un seguimiento desglosado a éstas.

Permitirá el Intercambio con Entidades Financieras según Cuadernos CSB. El sistema contemplará todos los casos más habituales de intercambio de información con Entidades Financieras como son: cobros por ventanilla para padrones, liquidaciones o autoliquidaciones, notificaciones y expedientes, por CSB 60 (modalidades 1, 2 y 3), domiciliaciones de padrones, liquidaciones y fraccionamientos, por CSB SEPA y pagos por transferencia para devoluciones por CSB 34.

El proceso de cobro conllevará automáticamente otra serie de procesos como la actualización del estado de las notificaciones, actualización del estado de las multas en el proceso de notificación, generación o acumulación de cargos, actualización de expedientes en ejecutiva, actualización de expedientes de aplazamiento o fraccionamiento, generación de movimientos de histórico, …

Se podrán realizar tantas entregas a cuenta o cobros parciales como se quieran hasta el cobro completo, tanto en voluntaria como en ejecutiva. Igualmente se podrá anular el cobro de una entrega a cuenta realizada.

Existirá la posibilidad en el momento del cobro de establecer manualmente los importes de recargo, interés de demora y costas.

Se podrá emitir un único documento para pago por cuaderno 60 con toda la deuda del contribuyente incluyendo voluntaria y ejecutiva.

La aplicación controlará los cobros Duplicados, indebidos y las correspondientes devoluciones de forma automática en distintos momentos. Todos los recibos que provengan de cobros duplicados de Cuaderno 60 o SEPA serán detectados y cargados automáticamente.

Se podrá poner como cobrada cualquier remesa de Domiciliaciones (Cuaderno SEPA) en el momento que se quiera, detectando los posibles duplicados de cobro.

<u>En cuanto a intereses y recargos</u>

La aplicación permitirá realizar la simulación de Recargo de Apremio e Intereses a cualquier fecha.

Existirá la posibilidad de incluir intereses de demora en voluntaria

<u>En cuanto a las bajas</u>

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/
esPúblico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 14. orrialdea, guztira 27

Permitirá la gestión de fallidos, controlando aquellos contribuyentes fallidos o potenciales, para poder anular o rehabilitar valores, anular por referencia o eliminar la emisión innecesaria de documentos y/o notificaciones. Se podrán realizar los procesos de baja, tanto en voluntaria como ejecutiva, por cualquier motivo, fallidos por insolvencia o domicilio desconocido y prescripción. Deberán permitirse Anulaciones Parciales de forma individual o masiva.

La aplicación mantendrá actualizada la información de la fecha de prescripción de los valores en todo momento, consiguiendo con esto tener localizadas las posibles prescripciones.

Existirá una herramienta para el control de aquellos contribuyentes fallidos por insolvencia o por domicilio desconocido.

Este sistema dispondrá de utilidades para realizar los procesos de anulación de recibos de forma masiva y a su vez, se pueden realizar las anulaciones por referencias en años posteriores.

Deberá existir la opción rehabilitación de fallidos con la consiguiente rehabilitación de recibos y con la creación de un cargo nuevo y un nuevo derecho reconocido en contabilidad

<u>En cuanto a la recaudación ejecutiva</u>

La solución permitirá realizar la gestión recaudatoria en vía de apremio de toda la deuda acumulada de un contribuyente en un solo expediente.

Estos expedientes permitirán realizar una serie de operaciones de forma más eficiente: embargo de cuentas mediante cuaderno 63, intercambio de información con Seguridad Social y Registro General de Índices, Intercambio con la Hacienda Foral de Bizkaia, carga automática de bienes del sistema (IBI, IAE, Vehículos, …), etc.

La aplicación permitirá realizar el procesado masivo de expedientes.

El proceso de providencia de apremio será obligatorio realizarlo para todas las deudas en ejecutiva para su posterior proceso de notificación e inclusión en expedientes de ejecutiva. Existirá la salvedad para aquellos casos en los que se ejecute el proceso de cobro antes de este proceso.

Se procesará la creación de expedientes de forma masiva para aquellos contribuyentes que no tengan un expediente abierto, o bien se realizará la acumulación a los valores a éste, si lo tuvieran.

Sólo se permitirá un expediente abierto por contribuyente. Existirá la posibilidad de que el usuario pueda indicar el expediente concreto sobre el que acumular.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 15. orrialdea, guztira 27

La aplicación se suministrará con una relación de procedimientos predefinidos, con una serie de trámites y tareas por las que puede pasar el expediente y unas posibles acciones a ejecutar, lo que permitirá ir operando de forma masiva sobre expedientes.

Estos procedimientos podrán iniciarse en cualquier momento, sobre los expedientes que se deseen y en paralelo con otros procedimientos.

El usuario podrá modificarlos, crear nuevos flujos, añadir documentos a generar en cada trámite y tipificar las distintas tareas

EMBARGOS CUENTAS BANCARIAS: Estará disponible el proceso de embargo de cuentas bancarias según cuaderno 63 en todas sus fases de embargo (fases de 1 a 4) y de cancelación (fases 5 y 6).

Se podrán realizar en paralelo embargos en distintas entidades simultáneamente, generando posteriormente la orden de levantamiento.

La aplicación generará las notificaciones de todos los embargos positivos y/o negativos, y realizará la aplicación del cobro del cobro de forma masiva.

En cada una de las fases la aplicación generará toda la documentación que se incluye en las normas del cuaderno 63

En cualquier caso, el módulo permitirá el embargo manual a través de entidades financieras, permitiendo generar de forma manual (en papel) un embargo de una cuenta bancaria, bien porque se supere el máximo impuesto por el cuaderno 63, bien porque se quiera actuar individualmente sobre un expediente.

EMBARGO DEVOLUCIONES TRIBUTARIAS Generación del fichero necesario para el envío de los expedientes a la Hacienda Foral de Bizkaia.

EMBARGO DE SUELDOS Y SALARIOS. La aplicación permitirá generar un fichero con trabajadores y/o empresas para solicitud de información a la Seguridad Social. Permitirá procesos masivos de notificación de embargo al deudor y a la empresa, aplicaciones de embargo, etc.

EMBARGO DE BIENES: Existirá una gestión centralizada de todos los bienes disponibles del contribuyente. El usuario podrá definir cualquier tipo de bien para su posterior tratamiento relacionado con el expediente ejecutivo.

La solución deberá permitir, también en lo referido a éste módulo, la gestión de notificaciones. Existirán las mismas herramientas que en el resto del sistema para la recepción manual y carga de documentos escaneados

3. Portal de acceso para contribuyentes

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 16. orrialdea, guztira 27

La aplicación de gestión de tributos y recaudaciones contará con acceso web para tramitación on-line tributaria, que seguirá un manual de estilo similar al de la sede electrónica de Ayuntamiento de Sopela.

Se implementará mediante un subdominio integrado en la web del Ayuntamiento de Sopela.

Este acceso externo para ciudadanos a la gestión tributaria, deberá implementar todos los artefactos para securizar la conexión y el acceso a la misma, siguiendo la reglamentación del ENS y deberá cumplir la legislación vigente en cuanto a accesibilidad web y de igual manera deberá ser responsive.

El acceso externo al portal de gestión tributaria electrónica debe contar con integración con medios de autenticación electrónica. Mínimo deberá poder hacerse uso de certificados DNIe, FNMT y BakQ (además de los que legalmente puedan establecerse como obligatorios). En cualquier caso, el Ayuntamiento podrá definir qué procedimientos pueden ser llevados a cabo sin autenticación (simulaciones de liquidaciones, pago de recibos etc…).

El portal de gestión tributaria externo deberá permitir al contribuyente realizar, al menos, las siguientes consultas u operaciones:

- Datos de identificación y contacto.
- Consulta de recibos.
- Pago de recibos en línea.
- Consulta de Fraccionamientos.
- Consulta de bonificaciones.
- Consulta y recepción de notificaciones.
- Domiciliación de tributos y tasas.
- Autoliquidaciones de vehículos, plusvalías, ICIO, tasas y precios públicos.
- Simulaciones de liquidación vehículos, plusvalías, ICIO, tasas y precios públicos.
- Solicitud de devolución proporcional baja vehículos.
- Presentación de escrituras a efectos de plusvalía.

- Multas de tráfico:

    - Consultas denuncias de tráfico.
    - Identificación del conductor.
    - Alegaciones y recursos.
    - Pago en línea

4. **Condiciones del Despliegue-Instalación**

Balio zkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/eu/Público Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 17. orrialdea, guztira 27

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria comprenderán el despliegue de la solución tanto en el servidor de datos como en el servidor de aplicaciones y el acceso al portal de gestión tributaria externo para ciudadanos.

Se especificará en documentación a presentar dentro del proceso de licitación la arquitectura de hardware óptima para dar soporte a la solución presentada, teniendo en cuenta que en todo caso deberá tratarse de una implementación que garantice la continuidad operacional del sistema

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria incluirán:

- Parametrización inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.

- Parametrización inicial del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación.

- Parametrización inicial de los listados, informes y todos los modelos de documentos y adecuarlos al diseño escogido, prestando especial atención a los documentos en bilingüe (castellano/euskera).

5. **Condiciones de la Migración**

La empresa adjudicataria realizará con el personal propio destinado al proyecto el traspaso de la totalidad de la información existente en el sistema actual basado en aplicaciones desarrolladas por la empresa ADOS Informática sobre arquitectura IBM AS400 y en el Padrón de Habitantes (SWAL), garantizando su total recuperación e instalación en el nuevo aplicativo, de manera que se pueda editar, imprimir o consultar cualquier información a la que se accede actualmente. La empresa adjudicataria deberá contar con procedimientos que controlen los procesos de transformación y carga de datos para asegurar la calidad de los mismos.

Se requerirá que la migración a ofertar comprenda el estudio por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria de la situación del sistema actual, las definiciones de los ficheros necesarios para la incorporación de los datos existentes en el Ayuntamiento de Sopela al nuevo sistema de información, y la planificación y traspaso de los datos a los ficheros correspondientes.

La migración de datos conllevará de manera obligatoria la elaboración de una auditoria que genere una serie de ficheros con los errores existentes en la base de datos de la aplicación actual y establecerá los métodos para su corrección tanto de forma automática

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 18. orrialdea, guztira 27

como individual, definiendo en cada caso las acciones a realizar para permitir su corrección.

Será responsabilidad del adjudicatario del contrato las correcciones y cambios necesarios para garantizar la migración completa sin errores, la cual deberá de ser validada por los técnicos del Departamento de Informática del Ayuntamiento de Sopela mediante un informe que refleje la correcta finalización de los trabajos.

La migración de datos se deberá abordar por fases conforme se requiera para completar el paso a producción, comprometiéndose el Ayuntamiento de Sopela a prestar el mayor grado de colaboración posible de los técnicos y usuarios avanzados de la corporación con la empresa que resulte adjudicataria.

La empresa adjudicataria realizara las cargas finales y ejecutara las depuraciones automáticas que aquellas lleven incorporadas.

El adjudicatario facilitará un informe un informe que contenga la relación de datos migrados, así como la información relativa a la Base de Datos y aplicación instalada, incluyendo las pruebas de rendimiento del sistema realizadas.

Los trabajos de migración, instalación, configuración y parametrización serán considerados como finalizados, una vez que sea verificado el citado informe, así como testeada y validada la aplicación junto con los datos por el Departamento de Informática del Ayuntamiento de Sopela. Para ello el citado Departamento emitirá un informe reflejando la correcta finalización de estos trabajos.

Se requerirá que en las ofertas se exponga tanto el tiempo estimado para la migración como la metodología que se propone para minimizar el impacto que pueda suponer, en un proceso de migraciones y puestas en explotación por fases, la convivencia de los módulos que se vayan implantando con módulos del sistema anterior que se dejen de utilizar.

6. Condiciones de la Integración.

La aplicación permitirá el enlace automático con el sistema contable actual (Sicalwin), con el sistema de Padrón (Swal). Se valorará la integración con registro de entradas y salidas (Gestiona-EsPúblico).

El precio del contrato deberá incluir el desarrollo de integración mediante Web Service con la aplicación de lectura de matrículas de vehículos SUITS, para el trasvase de datos de vehículos y/o conductores, para la gestión de sanciones de tráfico.

7. Condiciones de la Formación

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 19. orrialdea, guztira 27

La empresa adjudicataria entregará un plan de formación a impartir al personal municipal. El plan formativo estará diferenciado para cada una de las aplicaciones suministradas, y se establecerán distintos contenidos y niveles, teniendo en cuanta el perfil de cada uno de los grupos de usuarios que se establezcan. Al menos se fijarán tres niveles diferentes:

Nivel A. Este nivel estará dirigido a dar la formación necesaria al personal especialista del Departamento de Informática con el propósito disponer de información acerca de todo lo relacionado con la estructura de las Base de Datos de las aplicaciones suministradas, administración de servidores, y en consecuencia, queden capacitados para resolver determinadas incidencias menores que no requieran la asistencia del titular de la aplicación informática. La duración mínima de estas sesiones formativas será de 15 horas.

Nivel B. Este nivel estará dirigido a los funcionarios de la OAC, y otros servicios municipales del Ayuntamiento que recogen de manera habitual la documentación presentada por los ciudadanos. La duración mínima de estas sesiones formativas será de 25 horas.

Nivel C. Este nivel estará dirigido a dar la formación necesaria al personal del Departamento de Hacienda con el propósito de que puedan realizar una utilización íntegra de la herramienta, y en consecuencia, queden capacitados para explotar la herramienta y resolver incidencias a nivel de usuario sin precisar de la asistencia de los técnicos informáticos ni del titular de la aplicación. La duración mínima de estas sesiones formativas será de 60 horas.

Así mismo debe quedar garantizado que todas las versiones y actualizaciones de las aplicaciones suministradas, incluirán de manera inexcusable, toda la información necesaria para su correcta utilización por parte de los técnicos y personal municipal.

8 Condiciones del Mantenimiento

El mantenimiento comprenderá:

- Mantenimiento correctivo: Corrección de las incidencias y problemas que se presenten imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación, optimizaciones por bajada de rendimiento en el Gestor de Base de Datos…

- Mantenimiento perfectivo; Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y documentación.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 20. orrialdea, guztira 27

- Mantenimiento adaptativo: Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento.

Atención al usuario: Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático. Resolución de incidencias del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento. La empresa adjudicataria ofrecerá un Centro de Atención de Usuarios a través de web donde los usuarios darán de alta las incidencias y podrán realizar un seguimiento de la misma

El adjudicatario deberá garantizar el correcto funcionamiento del sistema por el periodo de un año a contar desde la fecha de finalización del contrato, sin coste adicional para el Ayuntamiento de Sopela, obligándose durante dicho período a realizar, sin coste añadido, corrección de errores de programa y de funcionalidad que se detecten en la explotación del aplicativo.

Durante el periodo de vida del aplicativo, estará obligado a realizar las modificaciones que se produzcan como consecuencia de cambios legislativos, sin que esto suponga coste adicional para el Ayuntamiento de Sopela.

Finalizado el periodo de los cuatro años de contrato, el Ayuntamiento mantendrá la licencia de uso de la aplicación, en las mismas condiciones que las expuestas anteriormente referidas al período de contrato.

El mantenimiento de licencias incluirá los cambios de versión que, tanto en el Software propio de la empresa concesionaria, como en el software necesario para su funcionamiento (sistema operativo, ofimática), deban ser realizados, para garantizar el óptimo funcionamiento de la solución contratada, tanto durante la vigencia del contrato como durante el periodo adicional de mantenimiento y asistencia técnica que, en su caso, hubiera ofertado el adjudicatario.

El adjudicatario responderá de la perdida, daños y alteraciones que sufra la información registrada con el nuevo aplicativo a consecuencia de los trabajos realizados por este dentro del marco del Proyecto, o a consecuencia de fallos/errores del aplicativo, desde el inicio del suministro hasta la finalización del periodo de garantía, salvo que la causa sea directamente imputable al Ayuntamiento de Sopela.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 21. orrialdea, guztira 27

En todo caso, las actualizaciones de software se entregarán al Ayuntamiento paquetizadas de tal manera que puedan ser distribuidas por los servicios técnicos municipales a los usuarios finales, mediante técnicas automáticas y desatendidas, y considerando que los usuarios finales carecen de privilegios de administración de los equipos.

En la oferta se detallará el modelo de soporte, incluyendo horarios y canales de atención, igualmente, se especificará el tiempo máximo de primera atención, Se considerará como periodo mínimo de atención la franja horaria comprendida entre las 08:00 y las 16:00 de lunes a viernes.

El licitador especificará en su propuesta los plazos máximos de los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias en el servicio, que deberán ser iguales o inferiores a los objetivos de rendimiento indicados en la siguiente tabla:

PRIORIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Crítica	1 horas	2 horas
Alta	1 horas	8 horas
Baja	24 horas	48 horas

A estos efectos es necesario realizar las siguientes consideraciones:

- Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la proposición que suponga una resolución parcial o total y que reduce el nivel de gravedad.
- Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la implantación y aceptación corrección definitiva o de una nueva versión o un cambio en la configuración que suponga una resolución total.
- Prioridad crítica: La aplicación no se encuentra operativa o El error afecta a todos los usuarios.
- Prioridad Alta: La aplicación está parcialmente operativa y se pueden consultar datos.
- Prioridad Baja: La aplicación se ve afectada por un error menor, capturado mediante avisos por ventana emergente, pero está plenamente operativa en sus funciones principales.

9. Requisitos Técnicos

9.1. Arquitectura Técnica de la Solución

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 22. orrialdea, guztira 27

La arquitectura de solución debe contemplar la necesidad de trabajar con un gestor de base de datos SQL Server y se valorará que el aplicativo se base en desarrollo JAVA o .NET con acceso mediante cliente ligero.

Sin perjuicio de otras soluciones, se valorará que el desarrollo de la solución se base en J2EE o .NET (incluyendo como base el uso de presentación HTML, CSS, Javascript y Ajax). En todo caso, deberá contar con una guía de estilos y usabilidad común a toda la solución y que garantice la arquitectura de información, aprendizaje y uso intuitivo de la misma.
Así mismo el sistema deberá ser escalable, de forma que garantice la fácil agregación de módulos con nuevas funcionalidades.

Se basará en SGBD MS SQL Server, facilitando por una capa de abstracción en el acceso a datos.

Se valorará que el despliegue de la solución se haga de forma que todas las funcionalidades sean accesibles vía web, si bien la capa de negocio debe residir en servidor y la capa de presentación será accesible desde navegador web (Internet Explorer o Mozilla Firefox), que en tal caso, deberá ser accesible a través de protocolo HTTPS y en todo caso, el cliente deberá poder ejecutarse en sistemas operativos Windows.

Se requiere, igualmente, que las soluciones ofertadas y/o sus productos, contemplen los criterios de interoperabilidad, seguridad, normalización y conservación de aplicaciones informáticas emanados del Ministerio de Administraciones Públicas (Esquema Nacional de Seguridad y Esquema Nacional de Interoperabilidad) así como los de accesibilidad a la información y los servicios para personas discapacitadas, si procede (recomendaciones del consorcio W3C).

Las soluciones serán totalmente administrables a través de interfaz gráfica, y el objetivo perseguido es que, con la debida formación en tiempo de implantación, se garantice que los perfiles técnicos puedan ser totalmente autónomos e independientes en la administración del sistema.

9.2. Otras Cuestiones Técnicas

9.2.1. Seguridad

El producto objeto de esta licitación deberá cumplir la norma SICRES 3.0, dando cumplimiento a la Ley 39/2015, así como a la 40/2015, se hará especial énfasis en lo

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 23. orrialdea, guztira 27

relativo a lo descripción del Esquema Nacional de Seguridad y Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Restricción de utilización del sistema y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas mediante mecanismos que permitan la identificación, la autentificación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.

Entre otras funcionalidades cabe destacar la posibilidad de definir permisos y distintos niveles de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios no autorizados, así como realizar seguimientos de lectura/escritura realizados por usuarios a datos de carácter personal.

Desde la Administración del Sistema se debe permitir llevar a cabo las siguientes funciones:

- Gestión centralizada de Usuarios. Alta de Usuarios, Contraseña del usuario, Bloquear el acceso, Asignar un Perfil de Acceso, Asignar los valores de configuración de cada usuario, etc.
  Se dispondrá de una utilidad para la creación y copia de perfiles de usuarios.
- Registro de Auditoría. Deberá poder registrarse auditoría de todas las acciones realizadas en la aplicación por parte de los usuarios.
  Esta auditoría almacenará información relacionada con los datos modificados o borrados. Deberá de incluir una auditoría exhaustiva de toda la documentación generada en el sistema por usuario, módulo, plantilla, etc.
- Configuración de Modelos. Permitirá la configuración del funcionamiento de la aplicación sin intervención por parte de la empresa suministradora a nivel de plantillas, estructura organizativa, parámetros de los módulos.
- Herramientas de Administración. Deberá incluir herramientas de cambio de ejercicio, integridad de datos, unificación de domicilios, etc.
- Actualización de la aplicación. Dispondrá de una herramienta para la actualización del sistema de forma que no sea necesaria la interacción del administrador.

Se establecerán distintos perfiles de acceso distinguiendo tareas de administrador, usuario avanzado y usuario básico.

Se incorporarán las medidas de seguridad necesarias, en diseño, acceso, control de usuarios y en la administración de la misma, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos. Cumplimiento de lo establecido por la LOPD y GPRD.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/esPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 24. orrialdea, guztira 27

Contará en los mecanismos de control de acceso, identificación y autenticación de los usuarios debiendo contar con la posibilidad de integrarse con el LDAP del ayuntamiento de Sopela (MS Active Directory), si bien también se valorará la posibilidad de la utilización de certificado electrónico.

Se dispondrá de un fichero de trazas en el que quedará constancia permanente de los accesos al sistema y de las acciones más sensibles del usuario, tales como las altas o bajas en padrón de habitantes.

La solución deberá contar con mecanismos que garanticen la prevención de la pérdida de datos e informaciones, es decir, garantía de integridad.

9.2.2. **Interoperabilidad**

El sistema propuesto debe ser capaz de integrarse con otras aplicaciones y bases de datos.

Se deberá tener en cuenta la exposición y consumo de Web Services que permitan la integración con del resto de sistemas de la organización. El sistema dispondrá de un conjunto de Web Services que podrán ser invocados desde otros sistemas tanto para consulta como para poder realizar operaciones y respetará las especificaciones del protocolo SOAP.

El acceso directo a datos externos no requerirá la creación de orígenes de datos en cada puesto.

Haciendo uso de estos servicios tanto el nodo de interoperabilidad NISAE del Gobierno Vasco (https://nisae.izenpe.eus) como el nodo de la Diputación Foral de Bizkaia (https://www.ebizkaia.eus/es/interoperabilidad) podrán conectarse para consultar volantes de empadronamientos individuales, históricos y colectivos.

A su vez la aplicación deberá cumplir el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) así como con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).

10. **PLANIFICACIÓN Y PLAZO DE ENTREGA**

El licitador deberá entregar junto con la oferta una planificación detallada del desarrollo y puesta en marcha del proyecto, desde la firma del contrato, hasta la puesta en marcha de la totalidad de las aplicaciones, incluyendo las migraciones de datos e integraciones solicitadas en este pliego.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 25. orrialdea, guztira 27

En dicha planificación el licitador deberá contemplar todas las actuaciones necesarias para la instalación, configuración, migración de datos, validación, formación y puesta en marcha de las plataformas y aplicaciones incluidas en esta licitación.

Siendo la reducción del plazo del suministro un criterio de adjudicación sujeto a fórmula, esta propuesta no podrá recoger de manera directa o indirecta dato alguno relativo a ese plazo, ni contener datos que puedan hacer deducir el mismo a la persona que valore las ofertas.

La citada planificación podrá ser modificada y alterada por el Ayuntamiento, con el fin de adaptarlas a las necesidades municipales.

El adjudicatario desplazará “in situ” a las dependencias municipales, al menos un técnico especialista, durante un periodo mínimo de 10 días laborables, a partir de la puesta en marcha total del proyecto, con el fin de ajustar todos aquellos parámetros y/o configuraciones que se estime oportuno por parte de los técnicos municipales, así como de resolver todas aquellas incidencias que surgieran y/o se detectaran.

El tiempo máximo de implantación completa de todo el proyecto será de 12 meses, una vez realizada la firma del contrato.

11. **PRESENTACIÓN DE OFERTAS**

Se presentará un único documento que contemple todos los aspectos solicitados en este pliego de condiciones técnicas para llevar a cabo la implantación de la nueva aplicación de padrón municipal de habitantes denominado Propuesta técnica que tendrá los siguientes apartados:

a) Características de la aplicación. Se detallará las especificaciones funcionales y técnicas de la aplicación y sus características en cuanto a seguridad e interoperabilidad. Deberá, asimismo, aportar una demostración de la solución propuesta que permita comprobar la funcionalidad del sistema ofertado para su valoración. Se aportará mediante enlace web con acceso privado.
b) Proyecto de despliegue-instalación. Se deberá aportar una planificación detallada del desarrollo y puesta en marcha del proyecto, desde la firma del contrato, hasta la puesta en marcha de la aplicación, incluyendo las migraciones de datos e integraciones solicitadas en este pliego. Se aportará una propuesta de ejecución de las tareas a realizar conteniendo los hitos principales del proyecto.
b) Propuesta de migración. Se expondrá tanto el tiempo estimado para la migración como la metodología que se propone para minimizar el impacto que pueda suponer, en

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztatzena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 26. orrialdea, guztira 27

un proceso de migraciones y puestas en explotación por fases, la convivencia de los módulos que se vayan implantando con módulos del sistema anterior que se dejen de utilizar.

c) Propuesta de soporte y mantenimiento. El licitador especificará el modelo de soporte en cuanto a canales de comunicación y amplitud de horarios.

d) Plan de formación.

Baliozkotze Kod.: 6PE6XA3P7GMYSRAFNCZEE9C22 | Egiaztapena: https://sopela.egoitzaelektronikoa.eus/eSPublico Gestiona plataformatik elektronikoki sinatutako dokumentua | 27. orrialdea, guztira 27