

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
“MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMÁTICA TRIBUTARIA Y  
TERRITORIAL”.**

**ÍNDICE:**

1	OBJETO DEL CONTRATO	2
2	COMPONENTES DEL CONTRATO	2
3	ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN	3
3.1	SERVIDOR DE DATOS	3
3.2	SERVIDOR DE APLICACIÓN	3
3.3	SERVIDOR WEB	4
3.4	CLIENTE FINAL	4
4	SEGURIDAD	4
5	ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN	5
6	DOCUMENTACION	5
7	CÓDIGO FUENTE	6
8	PROCESOS MASIVOS	6
9	RELACION CON SISTEMAS EXTERNOS	6
10	SUBSISTEMA DE INFORMACION PARA USUARIOS FINALES	7
11	AMPLIACION SERVICIOS ACTUAL PLATAFORMA	7
11.1	GESTION DE DOCUMENTOS	7
11.2	AGENTE DE MOVILIDAD	8
12	LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS	8
13	FUNCIONALIDADES DE LA ACTUAL PLATAFORMA	9
14	SOPORTE A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN	14
14.1	SOPORTE A LA GESTIÓN	14
14.2	SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN	14
15	PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	15
15.1	MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	15
15.2	MANTENIMIENTO CORRECTIVO	16
16	EQUIPO DE TRABAJO	17
17	DIRECCIÓN DEL PROYECTO	17
18	SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO	17
19	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD	18

## 1 OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es mantenimiento y ampliación del actual sistema de información que posee Gestión Mogán, con el objeto de gestionar y recaudar los ingresos municipales, integrado por los siguientes componentes:

Cesión de los derechos de uso perpetuo, con acceso ilimitado y sin restricciones al código fuente, se entregaran trimestralmente todas las modificaciones realizada sobre la actual plataforma informática, orientada a cubrir las funcionalidades de gestión y recaudación de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Mogán.

Incluidas en el suministro de la cesión de uso perpetuo de la aplicación, el adjudicatario vendrá obligado a realizar las siguientes prestaciones.

- Prestar la asistencia técnica necesaria para la parametrización e implantación del sistema.
- Prestar la asistencia técnica para la migración de datos desde el sistema de información actualmente utilizado por el Ayto. de Mogán, hacia el nuevo sistema.
- Pruebas y validación de las modificaciones efectuadas en la actual plataforma: se requiere que el personal de la empresa destinada a la implantación, estén presentes de forma constante en las oficinas tributarias del Ayuntamiento de Mogán, al menos hasta transcurrido un mes desde la puesta en producción de la oferta ganadora.
- Facilitar el soporte previo necesario para la puesta en marcha.
- Formación de usuarios y asistencia *'in-situ'* para la puesta en marcha.
- Garantizar el soporte a la gestión y explotación del sistema.
- Asegurar el mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación, a partir del momento de la implantación de la aplicación.

## 2 COMPONENTES DEL CONTRATO

El contrato conlleva:

### Aplicación informática

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

- Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del contrato y expertos en la aplicación informática ofertada, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios, según plan de trabajo a presentar.
- Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto.
- Parametrización de las funcionalidades.

- Pruebas y validación.

Formación del personal de las áreas implicadas en los siguientes niveles:

- Formación de usuarios de Gestión y Recaudación.
- Formación de usuarios de Dirección.
- Formación de usuarios Técnicos.

Soporte para la integración con otras plataformas de información del Ayuntamiento de Mogan.

### 3 ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN

La aplicación está 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, todas las modificaciones y mantenimientos de la actual plataforma debe mantener los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones. Las modificaciones de la actual estructura indicadas en el actual apartado debe ser comunicadas y valoradas por Gestión Mogan, para su valoración. Actualmente, contempla los siguientes niveles:

#### 3.1 SERVIDOR DE DATOS

El servidor de datos está implementado bajo un motor de base de datos PostgreSQL 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.

#### 3.2 SERVIDOR DE APLICACIÓN

El servidor de aplicación está 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 que se utilizarán tanto en el diseño como en el mantenimiento de la aplicación ofertada.

### 3.3 SERVIDOR WEB

El servidor Web y sus componentes están diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional del resto de elementos del sistema. Es necesario el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.

Todas las modificaciones de la aplicación informática deben 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 motivo el acceso inicial.

El interfaz de usuario está diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado. Todas las modificaciones de este interfaz deben seguir dicha directriz.

### 3.4 CLIENTE FINAL

Interfaz de usuario única basada en navegador internet. Se debe continuar con el diseño original de la aplicación que permite 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.

## 4 SEGURIDAD

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

Puntos básicos de la actual plataforma:

- La aplicación proporciona controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permiten personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles está centralizada en una figura (Administrador de perfiles), quien será responsable de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

- Perfiles de usuarios externos a la administración contratante, su fin, es proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a los contribuyentes y obligados tributarios debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrece a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad dispone de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, que son parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- El módulo de seguridad registra todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permiten un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre el sistema.
- La aplicación dispone de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

## 5 ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN

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

Las últimas versiones del código fuente deben entregarse trimestralmente en formato electrónico, destacando los cambios en funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

## 6 DOCUMENTACION

Los manuales de usuario se entregaran tanto en formato papel como en formato digital, debiendo ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que Mogán Gestión Municipal, S.L.U. pueda disponer del conocimiento necesario para explotar la información de forma independiente.

## 7 CÓDIGO FUENTE

Las Empresas ofertantes deberán entregar trimestralmente las modificaciones del código fuente de la Aplicación.

## 8 PROCESOS MASIVOS

Dentro del mantenimiento de la actual plataforma, la empresa adjudicataria dotará a la aplicación de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual se podrá administrar la ejecución y control de trabajos fuera del entorno transaccional. Se valorará la disponibilidad de utilidades disponibles para este tipo de tareas.

La empresa adjudicataria debe garantizar que la aplicación ejecutará todos los procesos masivos de forma desatendida o asíncrona. De esta manera, la Entidad podrá administrar el lanzamiento y control de trabajos fuera del entorno transaccional.

## 9 RELACION CON SISTEMAS EXTERNOS

El mantenimiento de la actual plataforma contemplará el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado por el Ayuntamiento de Mogán, de acuerdo con los criterios de integración que se definirán al efecto.

Mogán Gestión Municipal, S.L.U. pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar, en particular su oficina virtual.

La empresa adjudicataria tendrá que realizar, como parte del servicio de mantenimiento de la aplicación, todos los trabajos necesarios para conseguir los resultados de una efectiva integración en línea de la aplicación suministrada con otras aplicaciones y sistemas utilizados por Gestión Mogán y el ayuntamiento de Mogán, tanto presente como futuras. Garantizando la correcta conectividad y flujo de trabajo entre las mismas, sin ningún coste adicional para Gestión Mogán.

Es necesario que dichos métodos y procesos sean realizados de manera eficiente.

## 10 SUBSISTEMA DE INFORMACION PARA USUARIOS FINALES

Dentro del mantenimiento deben estar contempladas las herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales estos podrán diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria y Recaudación. Siendo necesario la integración de estas herramientas en el sistema ofimático MS Office.

El adjudicatario debe permitir, ampliar o modificar estos escenarios reconfigurados de forma dinámica para atender cualquier otro requerimiento.

## 11 AMPLIACION SERVICIOS ACTUAL PLATAFORMA

Dentro del presente contrato, la empresa adjudicataria, debe llevar cabo las siguientes modificaciones en la actual plataforma, para dotar a gestión Mogán de nuevas herramientas mantener el actual sistema de información sobre el que se soportan actualmente todos los procesos tributarios y recaudatorios, y alcanzar nuevos ratios de calidad.

La empresa adjudicataria, debe indicar en la oferta del presente pliego, los tiempos para la puesta en marcha de las ampliaciones de servicios indicadas bajo estas líneas, los tiempos máximos serán:

- Gestión Documental: Máximo 6 meses después de la adjudicación
- Gestión Multas: Máximo 9 meses después de la adjudicación

### 11.1 GESTION DE DOCUMENTOS

La aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen o se necesiten en la misma, contemplando las siguientes características:

- Asociar la documentación de manera correcta evitando replicación de la misma
- Gestión de todo el contenido de manera centralizada
- Control de versiones a nivel de contenido y repositorio
- Documentos escaneados con firma digital para verificar su autenticidad.
- Asegurar la integridad y seguridad de la documentación
- Integración con el resto de herramientas (Office, PDF...) La aplicación deberá contener herramientas, integradas con el paquete ofimático Office y Open Office, para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma o que hayan de incorporarse a ella
- Control histórico de cambios
- Multiplataforma

Se valorará la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático

Este Gestor documental precisa de la Firma digital de los documentos escaneados e introducidos en el sistema, las características que deben cumplir dicha firma digital son:

- Autenticidad: la firma se suele realizar frente a un tercero, de confianza, que verifica que el proceso se ha realizado correctamente y que se puede seguir adelante.
- Integridad: la firma física puede realizarse de forma que cualquier modificación al documento sea fácilmente detectada.
- Privacidad.
- Exigibilidad: las firmas que se rubrican en el papel son fácilmente verificables por las entidades participantes
- No repudio: una de los objetos más importantes de la firma es ninguna de las partes implicadas pueda rechazar más adelante el conocimiento de las condiciones o términos
- Que se recogen dentro del propio documento.

Con la digitalización certificada dentro del gestor documental, se garantizará:

- Aporta validez tributaria a las imágenes de facturas y documentos sustitutivos
- Debe ser compatible con la eFactura
- Permitirá la utilización de soportes electrónicos con total garantía tributaria

El Gestor documental, dispondrá de los mecanismos necesarios para la introducción masiva y automatizada de documentos electrónicos, incluso los provenientes de otras aplicaciones en entornos tecnológicos diferentes

## 11.2 AGENTE DE MOVILIDAD

Procedimiento Sancionador de Multas de Tráfico y Gestión de boletines de denuncias de la policía local en terminales móviles sin requerir cobertura 3G.

- Volcado automático de la información del terminal móvil a la aplicación central.
- Transcripción de datos automatizada.
- Obtención de los datos del vehículo y titular:
  - A través de una foto de la matrícula.
  - A través de la matrícula.

## 12 LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS

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



### 13 FUNCIONALIDADES DE LA ACTUAL PLATAFORMA

La empresa adjudicataria del mantenimiento debe cubrir como mínimo la actual cobertura funcional de la aplicación que incluye:

<b>Módulo</b>	<b>Contenido</b>
Gestión de Terceros	<p>Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes.</p> <p>Vinculación de información digital del contribuyente, direcciones y domiciliaciones.</p> <p>Vinculación con toda la información de la base de datos.</p> <p>Opciones de consulta de cada contribuyente, que incluya:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los datos personales</li> <li>Objetos tributarios vinculados</li> <li>Relación de deuda presente e histórica</li> <li>Historial y hábitos de pago</li> <li>Historial de notificaciones</li> <li>Cuenta corriente tributaria</li> <li>Expediente de apremio:</li> <li>Histórico de embargos con informes de todas las operaciones, incluso las infructuosas</li> </ul> <p>Accesos directos desde las opciones de consulta a los siguientes módulos de gestión:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Caja: operaciones de pago de deuda en efectivo</li> <li>Objetos tributarios:</li> <li>Modificar/actualizar información de cualquier objeto tributario</li> <li>Liquidar cualquier objeto tributario</li> <li>Informe contable de cualquier objeto tributario</li> <li>Visualizar y obtener informes cartográficos</li> <li>Asociar documentos</li> <li>Notificaciones: Actualizar/ modificar estado e notificaciones</li> <li>Datos personales: Actualizar/modificar</li> </ul>
Procedimientos tributarios.	Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.
Domiciliaciones	<p>Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios.</p> <p>Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos.</p> <p>Aplicación de descuentos por domiciliación.</p> <p>Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos.</p> <p>Histórico de domiciliaciones.</p>



Valores	Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones. Histórico de las gestiones realizadas en cada valor. Calculo de la deuda según el estado del valor. Calculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.
Recaudación voluntaria	Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario. Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
Recaudación ejecutiva	Gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva. Formación de expedientes ejecutivos.
Procedimiento de embargo	Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas bancarias, retenciones tributarias, salarios, créditos y de otros tipos de bienes. Introducción de resultados. Gestión de fallidos. Gestión de embargos: Carga de la información Confección del soporte para el embargo Cancelación de diligencias de embargo Carga de resultados Aplicación de ingresos Notificación
Gestión de cobro	Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
Selector de información	Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.
Notificaciones	Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento.
Contabilidad auxiliar	Conciliación bancaria. Cuadre contable de las operaciones tributarias. Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.
Administración de perfiles y seguridad.	Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.
Seguimiento y Control	Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas, Domiciliaciones.
Servicios Web	Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.



Soporte a la Oficina Virtual del Ayuntamiento de Mogán	<p>Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones:</p> <p>Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes.</p> <p>Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de plataformas de pago.</p> <p>Autoliquidación vehículos, tasas y precios públicos.</p> <p>Domiciliaciones.</p> <p>Acceso de Colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso.</p> <p>Obtención de certificados de deudas en el IBI.</p> <p>Obtención de justificantes de pago.</p> <p>Obtención de duplicados de cartas de pago.</p> <p>Autoliquidación asistida de IVTM y IIVTNU.</p> <p>Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.</p>
Caja	<p>dos oficinas de caja, en localidades separadas, para atender simultáneamente todos los ingresos en efectivo de cualquier deuda gestionada.</p>
Carga automatizada de soportes y gestión de incidencias	<p>Cuadernos bancarios y ficheros SICER.</p> <p>Integración del sistema de comunicaciones EDITRAN:</p> <p>Entidades Financieras: Envío de C19, C63/1, C63/3 y C34.</p> <p>Recepción de C19 (Devoluciones y Anexos), C63/2, C63/4, C60 y C43.</p> <p>Carga de datos de agentes externos:</p> <p>AEAT</p> <p>Correos: Formatos SICER. Recepción de Respuestas a formatos SICER.</p> <p>Correos: Formatos SICER. Recepción del acuse digital.</p> <p>GRECASA.</p> <p>Tesorería de la Seguridad Social.</p> <p>Gestión de Incidencias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Informes de las incidencias por todas las cargas de datos con opciones de actualización y resolución de forma inmediata y autónoma por el usuario directamente.</li> </ul>
Gestión tributaria del IBI	<p>Procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales.</p> <p>Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rustica y características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujetos.</p> <p>Cálculo y generación de recibos.</p> <p>Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC.</p> <p>Acceso al histórico de bienes y valores para liquidar de forma retroactiva</p> <p>Selección de bienes y asignación colectiva de varias unidades fiscales para generar las siguientes funcionalidades:</p> <p>Modificación de valores catastrales, beneficios tributarios, domiciliaciones bancarias, exclusión del proceso de liquidación,</p>



	tanto por padrón como por liquidaciones directas, y añadir observaciones de conjunto.
Gestión tributaria de IBI de los complejos turísticos	Consultas por el nombre del complejo turístico con toda la información integrada de sus unidades fiscales. Opciones de Pago por complejo turístico. Notificaciones seleccionadas por complejo turístico. Selección de complejos turísticos y asignación colectiva a todas las unidades fiscales para generar las siguientes funcionalidades: Modificación de valores catastrales, beneficios tributarios, domiciliaciones bancarias, exclusión del proceso de liquidación, tanto por padrón como por liquidaciones directas, añadir observaciones.
Vehículos	generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet. Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT. Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones y bonificaciones. Cálculo y generación de recibos. Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.
Gestión tributaria y censal del IAE	Gestión censal de IAE. Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones. Cálculo y generación de recibos. Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
IIVTNU	Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet, con simulación de cálculo de cuotas accediendo a través de la denominación de cada complejo turístico. Carga e integración de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación. Integración on-line con plataforma ANCERT vía Web Services. Generación de liquidaciones.
ICIO	Generación de liquidaciones provisionales. Registro de finales de obra y presupuesto. Generación de liquidaciones definitivas.
Tasas y Precios Públicos	Mantenimiento de parámetros y tarifas, accesible por los usuarios sin necesidad de tareas de programación. Generación de objetos tributarios vinculados al territorio. Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios. Cálculo de la cuota bimensual por el servicio de abastecimiento de agua y mantenimiento de las lecturas de contadores patrón e individuales.
Multas de Trafico	Procedimiento Sancionador de Multas de Tráfico y Gestión de boletines de denuncias de la policía local.



	Integración con la DGT vía Web Services.
Informes	Informe de recaudación. Informe de desglose de importes. Informe de cargos y descargos. Informe de prescripción. Consumos de agua y gestión de contadores patrón. Informe de remesas.
Parametrización de ingresos	Creación, modificación, y clasificación de los conceptos tributarios y subconceptos de cualquier impuesto, tasa y precio público a desarrollar por los usuarios de forma autónoma, sin necesidad de programación, agrupados por: Clase de objetos Formas de devengo Tipo de liquidación Formas de prorrateo Régimen de liquidación/autoliquidación Referencia al territorio con soporte cartográfico Cuenta contable Tipos de cálculo
Copias de Seguridad	<p>El sistema responderá a las máximas exigencias de seguridad en el acceso a la información y manipulación, en la integridad de los datos y en la capacidad de su recuperación en caso de fallo, así como las oportunas políticas de backup y recuperación de datos.</p> <p>Se elabora la documentación que permitirá la puesta en marcha del sistema desde 0, con la copia de seguridad anteriormente indicada. Todos los pasos y configuraciones deberán estar correctamente documentados. Este documento debe permitir al presente organismo la puesta en marcha de la aplicación sin la intervención de la empresa prestadora del servicio.</p> <p>El documento se mantendrá actualizado durante la duración del presente contrato y será entregado Trimestralmente en formato electrónico.</p>

## 14 SOPORTE A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitativa, se describen a continuación:

### 14.1 SOPORTE A LA GESTIÓN

Actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y los de atención directa al contribuyente.

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

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia de un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

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

El horario de prestación mínimo de este soporte a la gestión será de lunes a viernes, de 8 a 15 horas (hora local de Canarias ) de manera ininterrumpida. El soporte telefónico deberá prestarse a través de una línea sin tarificación adicional (no a través de teléfonos 900 con coste añadido).

### 14.2 SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN

En este apartado, se incluirán las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, fundamentalmente en procesos masivos, cargas de ficheros y emisiones específicas.

Se incluyen en esta prestación las actuaciones de asistencia a los usuarios en materia de informes específicos, problemas de datos, asesoramiento sobre la optimización de la explotación del sistema y ayuda a la planificación de las tareas repetitivas.

Del mismo modo, se prestarán servicios para 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.

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

- Recepción, resolución y canalizaciones de peticiones e incidencias.
- Procesos de recibos en voluntaria.
- Gestión de ficheros bancarios.
- Emisión y carga de ficheros de GRECASA (Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A.), según el convenio suscrito con esta entidad para el cobro de deudas en período ejecutivo.
- Emisiones masivas.
- Ejecución y validación de estadísticas.

## 15 PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

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

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

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

### 15.1 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

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

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

## 15.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO

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

<b>Tipo Incidencia</b>	<b>Plazo Respuesta</b>	<b>Plazo resolución</b>
Crítica	$\leq 45'$	$\leq 4$ horas
No crítica	$\leq 4$ horas	$\leq 16$ horas

Se entiende por:

- **“Incidencia crítica”**: cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.

La respuesta ante una incidencia crítica requerirá asistencia presencial del personal técnico de la empresa en un plazo máximo de dos horas contados desde el aviso.

- **“Incidencia no crítica”**: cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

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



## 16 EQUIPO DE TRABAJO

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

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del contrato, que formen parte de su plantilla laboral, acompañada de un currículum donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en contratos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del contrato. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de Trabajo.

Especialmente importante será el perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

Se valorará que el adjudicatario disponga de oficinas y plantilla de personal de mantenimiento residente en Gran Canaria, que deberá acreditar junto a la oferta.

## 17 DIRECCIÓN DEL PROYECTO

La Dirección del Proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por Mogán Gestión Municipal S.L.U. y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del proyecto será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos.

## 18 SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO

El seguimiento y control del contrato se efectuara mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del Contrato entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de contrato designada por Mogán Gestión Municipal S.L.U.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participaran el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al contrato y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

## 19 SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

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

El adjudicatario quedara obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, especialmente en lo indicado en su artículo 12.