



SECCIÓN DE CONTRATACIÓN RECIBIDO EN ESTE NEGOCIADO	
EL DÍA	19 DIC. 2016
	13:10

ADQUISICIÓN Y PUESTA EN MARCHA DE
SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y
TRAMITACIÓN ELECTRÓNICA EN CLOUD
PARA EL AYUNTAMIENTO DE
BENALMÁDENA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Contenido

1	Introducción	6
1.1	Antecedentes.....	6
2	Objeto	7
2.1	Sistema Integrado de Gestión	8
2.2	Cloud computing	11
3	Ejecución del Proyecto	11
3.1	Plazo de ejecución	12
3.2	Equipo de trabajo	12
3.3	Fases del proyecto	12
3.3.1	Migración.....	13
3.3.2	Instalación, Implantación y Parametrización.....	15
3.3.3	Formación.....	16
3.3.4	Soporte post-producción.....	17
4	Requerimientos generales del sistema	17
4.1	Licencias de software	17
4.2	Requerimientos del Software.....	18
4.3	Requerimientos de la Plataforma Tecnológica.....	19
4.3.1	Interfaz Gráfica, Navegación y Consultas	20
4.3.2	Generación e Impresión de Consultas e Informes.....	21
4.3.3	Procedimientos Masivos.....	21
4.3.4	Rendimiento	22
4.3.5	Mejoras de la Plataforma Tecnológica	22
4.4	Requerimientos del Cloud	23
4.4.1	Introducción.....	23
4.4.2	Modalidad de Cloud y Modalidad de servicio	23
4.4.3	Portabilidad de la información	24
4.4.4	Acceso a la información.....	24
4.4.5	Ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información.....	25
4.4.6	Transparencia	25
4.4.7	Medidas de seguridad exigibles	26
4.4.8	Monitorización.....	27
4.4.9	Copias de seguridad.....	27

4.4.10	Continuidad del servicio.....	28
4.4.11	Confidencialidad.....	28
4.4.12	Requerimientos de conectividad.....	29
4.4.13	Cumplimiento Normativo relativos al Cloud.....	29
4.4.14	Registros de actividad.....	30
4.5	Cumplimiento regulatorio.....	30
5	Requerimientos funcionales.....	30
5.1	Núcleo del Sistema.....	30
5.1.1	Sistema de Organización y seguridad.....	30
5.1.2	Núcleo de información.....	31
5.1.2.1	Personas.....	31
5.1.2.2	Territorio.....	32
5.1.2.3	Documentos.....	33
5.2	Aplicaciones de Gestión Municipal.....	33
5.2.1	Gestión del Padrón Municipal de Habitantes.....	33
5.2.1.1	Consultas en el Padrón Municipal de Habitantes.....	34
5.2.1.2	Actualizaciones sobre el Padrón de Habitantes.....	34
5.2.1.3	Control y depuración de la gestión.....	35
5.2.1.4	Variaciones territoriales.....	35
5.2.1.5	Emisión de volantes, certificados, circulares.....	36
5.2.1.6	Gestión documental.....	36
5.2.1.7	Explotación de la información y datos estadísticos.....	37
5.2.1.8	Intercambio con INE.....	37
5.2.1.9	Gestión de convocatorias electorales.....	38
5.2.1.10	Administración electrónica.....	38
5.2.2	Gestión Económica.....	38
5.2.2.1	Requerimientos generales.....	39
5.2.2.2	Sistema de Contabilidad Pública.....	39
5.2.2.3	Módulo de Apertura Extraordinaria.....	40
5.2.2.4	Gastos.....	40
5.2.2.5	Ingresos.....	42
5.2.2.6	Operaciones No Presupuestarias.....	43
5.2.2.7	Registro de Facturas.....	43
5.2.2.8	Proyectos de Gastos o Inversión.....	44
5.2.2.9	Financiación Afectada.....	44
5.2.2.10	Tesorería.....	45

5.2.2.11	Contabilidad General	46
5.2.2.12	Remanentes de Crédito	46
5.2.2.13	Pagos a Justificar.....	47
5.2.2.14	Anticipos de Caja Fija	47
5.2.2.15	Cierre y Apertura	48
5.2.2.16	Plurianuales	48
5.2.2.17	Elaboración y Seguimiento del Presupuesto	49
5.2.2.18	Ficheros de intercambio con el Ministerio de Hacienda. Tribunal y/o Cámara de Cuentas y otras Administraciones Públicas.....	49
5.2.2.19	Integración de las aplicaciones de gestión de contabilidad y gestión de nóminas. 49	49
5.2.2.20	Módulo de contabilidad analítica	49
5.2.2.21	Módulo de gestión de subvenciones.....	50
5.2.2.22	Gestión documental y seguimiento de expedientes electrónicos para el área contable.....	50
5.2.2.23	Portal web de consultas contables para los proveedores.....	50
5.2.2.24	Gestión de Inventario	51
5.2.3	Gestión Tributaria y Recaudación.....	55
5.2.3.1	Gestión Tributaria.....	55
5.2.3.2	Recaudación	61
5.2.3.3	Ejecutiva.....	67
5.2.3.4	Gestión de notificaciones	73
5.2.3.5	Integración con otros módulos.....	74
5.2.3.6	Comunicaciones con otras administraciones	75
5.2.3.7	Comunicaciones bancarias	75
5.2.3.8	Acceso telemático.....	76
5.2.3.9	Casos prácticos a los que se deberá aportar solución, bien mediante el entorno de usuario o bien mediante el uso de web services u otros medios accesibles por el personal informático habilitado para ello del Ayuntamiento de Benalmádena:..	76
5.2.3.10	Mejoras sobre el pliego relativas a gestión tributaria y recaudación (valoración no cuantificable automáticamente).	78
5.2.4	Gestión del Registro General de Entrada y Salida de Documentos.....	78
5.3	Plataforma Integral de Tramitación Electrónica.....	79
5.3.1	Objetivo temático y ámbito de la iniciativa.....	79
5.3.2	Punto de partida	79
5.3.3	Alcance de la iniciativa.....	80
5.3.3.1	Resultados	81

5.3.4	Adquisición de una Plataforma de Tramitación Electrónica	81
5.3.5	Requerimientos funcionales.....	82
5.3.6	Requerimientos específicos de cada subsistema:	83
5.3.6.1	Repositorio corporativo de documentos.....	83
5.3.6.2	Subsistemas para la Gestión del Documento Electrónico	83
5.3.6.3	Gestión documental	83
5.3.6.4	Digitalización.....	85
5.3.6.5	Firma electrónica	86
5.3.6.6	Reutilización de documentos	87
5.3.6.7	Archivo.....	88
5.3.6.8	Catálogo de Solicitudes y Trámites del Ciudadano.....	89
5.3.6.9	Registro de Entrada y Salida de Documentos.....	89
5.3.6.10	Gestor de Expedientes electrónicos	99
5.3.6.11	Gestión de Resoluciones y Sesiones	108
5.3.6.12	Gestión de Notificaciones.....	111
5.3.6.13	Bases de datos de gestión departamental. Censos de Información	112
5.3.6.14	Movilidad	113
5.3.6.15	La Sede Electrónica	114
6	Interoperabilidad entre Administraciones	124
7	Garantía y Mantenimiento	126
8	Acuerdos de Nivel de Servicio	127
8.1	Disponibilidad del Servicio.....	127
8.2	Soporte y mantenimiento de las aplicaciones.....	128
9	Documentación	131
9.1	Formato y contenido de la propuesta.....	131
10	Transferencia Tecnológica.....	133
11	Duración del contrato:.....	133
12	Subcontratación.....	134
13	MEJORAS.....	134
13.1	SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO (SIG)	134
13.2	SISTEMA DE VIDEO ACTAS INTEGRADO	136
13.3	EQUIPAMIENTO PARA OFICINAS DE REGISTRO.....	137
13.4	Mejoras en Formación.....	138
13.5	Mejoras en Soporte Post-Producción.....	138
13.6	Mejoras en nuevos subsistemas.....	138
14	Criterios de Valoración	138

14.1	Criterios de valoración no cuantificables automáticamente. (Ponderación máxima 45 puntos).....	138
14.2	Criterios de valoración cuantificables automáticamente. (Puntuación máxima 55 puntos):	140
14.2.1	Valoración de la OFERTA ECONÓMICA (Puntuación máxima 40 puntos)	140
14.2.2	Valoración de las MEJORAS (Puntuación máxima 15 puntos).....	141

1 Introducción

El Ayuntamiento de Benalmádena tiene como objetivos que los ciudadanos, profesionales y empresas dispongan de los mejores servicios públicos y garantizar una gestión de calidad ofreciendo la mayor transparencia y accesibilidad de la información tanto a las personas físicas como jurídicas que tengan relación con nuestra Administración.

Por ello se plantea la modernización tecnológica de la Administración y el acercamiento de la misma a los ciudadanos y empresas a través del uso de las TIC, en línea con los requerimientos de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que ha supuesto el impulso definitivo a la Administración Electrónica del Sector Público en nuestro país.

La Ley 39/2015 requiere que la tramitación debe hacerse preferentemente de manera electrónica y para ello establece las siguientes obligaciones:

- Disponer de las herramientas y recursos necesarios para garantizar la relación electrónica con los obligados por la ley y con las personas físicas que así lo prefieran.
- Tramitar electrónicamente todos los expedientes.
- Archivar electrónicamente los documentos.
- Garantizar el Derecho a la información y la transparencia.
- Garantizar el funcionamiento electrónico interno de la Administración.

Por su parte la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, añade una obligación más a tener en cuenta y que añadimos a las anteriores:

- Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones

Ante esto el Ayuntamiento tiene como deber y como objetivo el implementar un Modelo de Administración cercano al ciudadano, ágil, accesible y transparente, para lo que necesita realizar una adecuación tecnológica de los actuales sistemas de gestión municipal y por ello se plantea la contratación de nuevos sistemas informáticos de gestión que posibiliten la modernización en los métodos de gestión interna, la transformación de la relación con el ciudadano y las empresas, la interoperabilidad con otras administraciones, y en definitiva, la consecución de la implantación de la Administración Electrónica de manera plena en la totalidad de la organización.

1.1 Antecedentes

El Ayuntamiento de Benalmádena actualmente dispone de un conjunto de soluciones departamentales de diferentes fabricantes y algunas de desarrollo propio.

Los sistemas de gestión corporativos y bases de datos con los que cuenta son los siguientes:

- Registro de entrada y salida de documentos, de desarrollo propio (Cliente-servidor)
- Gestión del padrón de habitantes GIM (Cliente-servidor)
- Sistema de gestión de Recursos Humanos y Nóminas (Cliente-Servidor)
- Núcleo de aplicaciones TAO 2.0, Buroweb

- Sistema Informático de Contabilidad SICAP TAO (Cliente-servidor)
- Gestión de Inventario Web TAO
- Gestión Tributaria y Recaudación GT-Win TAO (Cliente-servidor)
- Recaudación Ejecutiva Avanzada TAO (Cliente-servidor)
- Gestión de multas TAO (Cliente-servidor)
- Sistema de Gestión de Expedientes Winflow-PAC TAO (Cliente-servidor)
- Sistema de gestión de documentos electrónicos TAO 2.0
- Sistema de Firma Electrónica TAO 2.0
- Gestor documental DOCUMENTUM
- Sistema de Información Geográfico ESRI
- Motor de base de datos ORACLE

Esta situación de fragmentación en la gestión viene motivada por haber ido incorporando a lo largo de los últimos años diferentes soluciones de software, que han posibilitado dar respuestas concretas a las necesidades puntuales de cada área, pero sin estar integradas algunas de ellas entre sí. Esto dificulta en gran medida la implantación de la Administración Electrónica.

Por ello se hace imprescindible evolucionar hacia un nuevo modelo basado en un Sistema Integral de Gestión que permita el tratamiento integrado de las bases de datos municipales, la mejora de las diferentes aplicaciones, la modernización de la gestión con la implantación del Expediente Electrónico y de una Sede Electrónica que permita ofrecer a los ciudadanos y empresas acceso a la información y a la tramitación por medios electrónicos, en cumplimiento con lo establecido en las Leyes mencionadas anteriormente.

El Ayuntamiento de Benalmádena, con el propósito de implantar la Administración Electrónica de manera plena, ha decidido contratar por procedimiento abierto, un Sistema Integrado de Gestión y Tramitación Electrónica, alojado en una nube privada, estableciendo en el presente pliego los requerimientos del mismo.

Tal y como establece el artículo 157.3 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, una vez consultadas en el directorio general de aplicaciones, dependiente de la Administración General del Estado, si existen soluciones disponibles para su reutilización, que puedan satisfacer total o parcialmente las necesidades, mejoras o actualizaciones que se pretenden cubrir, se constata que no existe solución disponible en el mismo que cuente con las características técnicas indicadas en el presente pliego técnico y que cumpla con los requisitos técnicos y funcionales establecidos en el mismo, especialmente aquellos referidos a la plena integración en plataforma única y aplicación del concepto de dato único, que forman .

2 Objeto

El objeto principal del presente proyecto es el suministro para el Ayuntamiento de Benalmádena del software necesario para conformar un Sistema Integral de Gestión Municipal que incluya una Plataforma de Tramitación de Expedientes Electrónicos así como los servicios de consultoría, migración, implantación, parametrización, puesta en marcha, formación, soporte y mantenimiento, además de la contratación de los servicios de nube privada (Private Cloud) en modo “aplicación como servicio” (“Software as a Service” o SaaS).

El objeto del contrato incluye los siguientes conceptos:

- Suministro del software que compone el Sistema de Gestión Integral.
- Servicio de migración de datos desde los actuales sistemas y bases de datos municipales.
- Servicios de implantación, parametrización y puesta en producción de la solución suministrada.
- Servicios de formación a usuarios y a nivel técnico.
- Servicios de alojamiento y ejecución de la aplicación en un entorno “cloud”, así como el soporte y mantenimiento de dicho entorno durante la totalidad del plazo del contrato (incluyendo posibles prórrogas).
- Servicio de soporte y mantenimiento del sistema durante el plazo del contrato, incluyendo posibles prórrogas.

Todo ello con el alcance y características expuestas en el presente documento. Específicamente estarán incluidos todos los servicios y suministros que sean necesarios para la ejecución total y completa del contrato en los términos detallados, mientras no se especifique lo contrario en este pliego de condiciones técnicas.

El objeto del presente contrato es la adecuación tecnológica del Ayuntamiento de Benalmádena que posibilite la plena implantación de la administración electrónica e incluye tanto suministros de software como prestación de servicios de implantación, consultoría, formación, soporte post producción y Cloud Computing. Se trata por tanto de un contrato MIXTO, siendo predominante tanto desde un punto de vista de finalidad del contrato como desde de punto de vista económico la de **prestaciones de servicios**

A efectos de mantener la integridad del contrato, así como la responsabilidad total de un único adjudicatario respecto de todas las obligaciones derivadas de esta contratación en modo SaaS, especialmente de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del sistema, incluyendo los relativos al desempeño y a la integración de los diferentes subsistemas y servicios que lo componen, e interoperabilidad entre ellos, y del soporte y mantenimiento integral de todo el sistema, no se considera conveniente la división por lotes del presente contrato. En cualquier caso, la propia definición del servicio en modo SaaS iría ya contra dicha división al no otorgar al adjudicatario del contrato el control total de la solución ofrecida, sin perjuicio de posibles subcontrataciones a terceros.

Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV)

CPV Principal:

- 72510000-3 – Servicios de gestión relacionados con la informática

CPVs complementarios:

- 72416000-9 – Proveedor de servicios de aplicaciones
- 72267100-0 – Mantenimiento Software de Tecnologías de la Información.

2.1 Sistema Integrado de Gestión

El Sistema a suministrar debe estar integrado por los siguientes componentes:

1. Núcleo del Sistema de Gestión: que incluya la gestión de las bases de datos de personas, del territorio y de documentos, así como la organización y seguridad.

2. Gestión del Padrón Municipal de Habitantes, que sustituya al actualmente implantado.
3. Sistema de Gestión Económica y Contable, que evolucione o sustituya a la actualmente implantada, y que incluya:

- Contabilidad Pública
- Elaboración del Presupuesto
- Contabilidad de Costes (Analítica)
- Procedimientos de Subvenciones conectados con la BDNS
- Interoperabilidad con otras Administraciones: FAcE y BDNS
- Gestión de Inventario: integración con la Contabilidad.

El Ayuntamiento tiene actualmente en producción una aplicación de Gestión de Inventario Web que funciona satisfactoriamente. Es intención del Ayuntamiento mantener dicha aplicación, que deberá integrarse con la aplicación de Contabilidad que se suministre. El adjudicatario se hará cargo de su instalación en el Cloud.

No obstante, se admitirán propuestas que incluyan una nueva aplicación de Inventario en el mismo entorno de la plataforma que se proponga con funcionalidades similares a la actual e integrada con la aplicación de Contabilidad (Ver epígrafe 5.2.2.24 – Gestión de Inventario). En este caso se deberán migrar los datos desde la actual aplicación de manera que pueda prescindirse de la misma.

4. Sistema de Gestión Tributaria y Recaudación, que sustituya al actualmente implantado, y que incluya:

- Gestión Tributaria
- Recaudación voluntaria y Ejecutiva
- Gestión de Multas, incluyendo la captura con dispositivos móviles
- Procedimientos Tributarios incluyendo procedimientos de Inspección y Sancionador
- Oficina Virtual del Contribuyente y de Colaboradores (Gestorías)
- Pago electrónico
- Sistema de Atención al Ciudadano (SAC)
- Interoperabilidad con sistemas externos: DGT, TEU, TESTRA, NOSTRA, O.V.C., ANCERT (Notarios) y Registros de la Propiedad...
- Sistema de Indicadores de gestión

5. Plataforma Integral de Tramitación Electrónica, que incluya:

- Registro de documentos.
- Gestor de expedientes.
- Procedimientos Administrativos Comunes (de oficio y a instancia de parte).
- Gestor de resoluciones y decretos.
- Gestor de Sesiones y acceso al mismo desde dispositivos móviles.
- Procedimientos de Contratación y Perfil del Contratante.
- Procedimientos de licencias de obras y actividades.
- Archivo Electrónico.
- Interoperabilidad con otras Administraciones: Cl@ve y SIR.

6. Sede Electrónica, que incluya:

- Registro electrónico

- Tablón Electrónico
- Carpeta ciudadana
- Espacio del proveedor
- Carpeta de gestores administrativos y colaboradores.
- Notificaciones Electrónicas.
- Portal de transparencia

7. Gestión documental, que incluya:

- Gestión de documentos electrónicos
- Sistema de firma electrónica avanzada y portafirmas comunes a todos los subsistemas.
- Licencias del Gestor documental empresarial que utilice la plataforma software ofertada. No se admitirán propuestas que incluyan gestores documentales cuyo fabricante no garantice la integración con el motor de base de datos que soporte la plataforma ofertada y/o no ofrezca servicios de soporte y mantenimiento sobre el mismo.

El Ayuntamiento tiene actualmente en funcionamiento un sistema de gestión documental y firma electrónica implantado en el ámbito de documentos contables y facturas, sobre gestor documental DOCUMENTUM. Se deberá realizar la migración de la base de datos documental actual al nuevo gestor documental que se suministre, de manera que los documentos contables y facturas queden vinculados a las correspondientes operaciones contables en la nueva aplicación de Contabilidad.

Cada uno de los componentes del sistema deberá ser una aplicación o subsistema que pueda implementarse modularmente de manera gradual.

Además de los componentes anteriormente citados, son objeto de este proyecto los servicios de asistencia técnica necesarios para la instalación y la implantación de la solución propuesta, para la migración de los datos existentes en los actuales sistemas de gestión municipal que se sustituyan según este pliego, así como la formación al personal que deba trabajar con ellos, tanto a nivel de administradores, técnicos como de usuarios de los sistemas.

Deberán contemplarse en la ejecución del proyecto las siguientes actuaciones:

- La configuración del núcleo de información municipal basado en la información de personas y territorio que debe ser la base troncal de información del nuevo modelo de gestión e Información municipal.
- La instalación y puesta en marcha de una nueva solución para la Gestión del Padrón Municipal de Habitantes.
- La instalación y puesta en marcha de la Gestión Tributaria y demás ingresos de Derecho Público y la Recaudación Municipal debiendo permitir la misma:
 - Realización de las acciones de integración de los procedimientos que se implementen en el sistema de gestión con el núcleo corporativo de personas y territorio que se propone implementar.
 - Realización de las acciones de integración de los sistemas de gestión tributaria y gestión económica que se proponen implementar en el presente pliego.

- La instalación y puesta en marcha de un nuevo Sistema de Gestión Económica (sistema contable y presupuestario).
- La instalación y puesta en marcha de una Plataforma Integral de Tramitación Electrónica, que incluya la totalidad de componentes que en el presente pliego se especifican.
- El plan de formación a empleados públicos en el desarrollo del proyecto.
- Migración de los datos desde los aplicativos actuales del Ayuntamiento.
- Instalación de la infraestructura necesaria para la solución propuesta y del software que conlleve su puesta en marcha.

Asimismo son objeto de este proyecto los servicios de mantenimiento de las distintas soluciones a implantar durante el plazo de vigencia del contrato.

2.2 Cloud computing

Además del suministro de todos los componentes tecnológicos que en el presente pliego se relacionan y los servicios de consultoría, implantación y formación correspondientes, es objeto de contratación los servicios de instalación y explotación de los componentes software en infraestructura de nube privada durante toda la vida del contrato, en las condiciones y requerimientos establecidos en el presente pliego técnico.

Dentro de este nuevo planteamiento tecnológico, se incluye el alojamiento del sistema en “la nube”, utilizando la categoría de servicio denominada “Aplicación como Servicio” o SaaS (Software as a Service). Como su nombre indica, en esta categoría el proveedor del servicio se encarga de ofrecer al cliente la aplicación como un servicio, siendo responsabilidad del proveedor la gestión integral del servicio que ofrece.

En general el modelo de servicios en la nube ofrece beneficios como pueden ser la alta disponibilidad, el acceso a la información y servicios desde cualquier lugar, flexibilidad en la asignación de recursos y un ahorro económico significativo. Entre las ventajas más concretas para este caso que presentan los servicios en la nube destacan la posibilidad de ajustar la capacidad necesaria a la demanda en cada momento, amplio acceso a través de redes mediante todo tipo de dispositivos y la agregación y compartición de recursos, entre otros. La atención inmediata, la monitorización y control a tiempo completo, en proximidad y altamente especializada en la aplicación que provisiona constituye, en nuestro caso, una de las características clave que llevan a contemplar un alojamiento externo del servicio.

3 Ejecución del Proyecto

Las ofertas deberán contener, dentro del plan de trabajo requerido, la enumeración de las fases de este proceso, las actividades a desarrollar en las mismas y el equipo de trabajo con los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

3.1 Plazo de ejecución

Se establece un plazo máximo de 6 meses a partir de la formalización del contrato para la instalación de la plataforma en la arquitectura cloud ofertada.

Se establece un plazo máximo de 24 meses desde la formalización del contrato para la ejecución completa del proyecto, incluyendo migración, instalación y formación de todos los componentes tecnológicos de la plataforma.

3.2 Equipo de trabajo

Para la realización del proyecto la empresa adjudicataria deberá aportar el personal debidamente cualificado para conseguir todos los objetivos en los plazos establecidos dentro del calendario de implantación.

Deberá incluirse en la propuesta el equipo de trabajo que participará en el proyecto y presentar como Anexo los "currículum vitae" de cada uno de los miembros donde se recoja fundamentalmente la experiencia en proyectos similares.

El adjudicatario deberá nombrar al Jefe de Proyecto y el Ayuntamiento propondrá un interlocutor y un equipo de supervisión y coordinación del trabajo durante el tiempo de duración del proyecto.

3.3 Fases del proyecto

El licitador deberá presentar en su oferta técnica un plan de proyecto que en todo caso deberá contener y desarrollar los siguientes apartados concretos:

- Plan de Implantación.
- Plan de Migración.
- Plan de Formación.

Con el plan de proyecto, el licitador propondrá los mecanismos de coordinación y seguimiento que considere adecuados.

El licitador deberá presentar la metodología a utilizar para la ejecución del proyecto.

La planificación será considerada como una propuesta que podrá ser validada o modificada, de manera conjunta según el criterio de los Técnicos del Ayuntamiento de Benalmádena, tras las reuniones de inicio de proyecto.

El proceso de implantación se llevará a cabo de modo coordinado, de conformidad con las especificaciones del personal técnico del Ayuntamiento, para adecuarlo a sus necesidades y a sus circunstancias y prioridades.

Las diferentes fases a ejecutar se relacionan a continuación.

3.3.1 Migración

La migración no debe verse como un mero traslado de información entre sistemas, si no que deberá suponer la mejora y normalización de la información actual, en todos los aspectos en los que sea posible.

El proceso de Migración se deberá realizar sobre todos los datos existentes en los sistemas actuales, de tal forma que permita eliminar la necesidad de consultar en los subsistemas actuales del Ayuntamiento una vez finalizada la migración, es decir que se deberán migrar todos los datos e información para que se pueda prescindir por completo de las actuales aplicaciones.

Se deberá migrar la totalidad de las entidades de datos que los técnicos del Ayuntamiento consideren necesarias para no tener que usar las aplicaciones actuales. A continuación se indican las más relevantes:

- Bases de datos de personas.
- Bases de datos de direcciones.
- Base de datos del Padrón Municipal de habitantes.
- Registro de entrada y salida del actual sistema.
- Gestión de la Contabilidad
 - Información contable.
 - Resultados, presupuestarias o no, del último ejercicio cerrado.
 - Datos contables de ejercicios anteriores existentes en la actual aplicación de contabilidad.
 - Documentos electrónicos contables y facturas electrónicas, vinculados a la contabilidad.
- Gestión Tributaria y Recaudación
 - Contribuyentes de la base de datos actual.
 - Objetos Tributarios de los distintos Tributos.
 - Valores (recibos, liquidaciones, autoliquidaciones y sanciones) en ejecutiva, que se encuentren pendientes de cobro.
 - Información de los ingresos a cuenta y compensaciones en origen registradas sobre valores pendientes y/o expedientes.
 - Valores, tanto en voluntaria como en ejecutiva, en situación de aplazamiento, fraccionamiento o suspensión.
 - Valores en voluntaria.
 - Información completa de los valores datados que conste en el actual sistema informático.
 - Unidades fiscales de todos los ejercicios y conceptos.
 - Domiciliaciones bancarias activas e información sobre las históricas.
 - Beneficios fiscales activos e históricos.
 - Expedientes de Multas.
 - Expedientes recaudatorios abiertos e históricos.
 - Bienes y actuaciones ejecutivas asociadas a los expedientes abiertos e históricos
 - Expedientes de gestión de cualquier tipología y de recursos de los contribuyentes pendientes y finalizados, existentes en el actual sistema informático.

- En general, cualquier información que pueda ser necesaria para la correcta gestión tributaria y recaudación, que exista en el sistema antiguo y que se vaya a ver reflejada en el nuevo sistema.
- Información de la deuda enviada a la AEAT para su recaudación, en virtud al convenio con la FEMP para la recaudación en vía ejecutiva, así como de los cobros, devoluciones, disminuciones, rehabilitaciones y anulaciones realizados por la misma.
- Todos los documentos existentes en el actual sistema de gestión documental, manteniendo su accesibilidad en el nuevo sistema de gestión documental

Tal y como se indicó anteriormente, los licitadores deberán incluir en la oferta técnica un “**plan de migración**”, en el que se detalle con profusión la estrategia de migración propuesta. Esta deberá ser planificada de manera gradual, coexistiendo durante la implantación los nuevos sistemas en Cloud con los sistemas actuales en el CPD del Ayuntamiento, de forma que el proyecto general de migración se deberá dividir en diversos subproyectos, uno por cada subsistema. Además, deberá controlarse la unificación de la información general y la integración de información entre distintos subsistemas. Se deberán realizar por fases, de forma que a medida que los nuevos sistemas se vayan implantando y poniendo en producción en el Cloud, gradualmente se vayan dejando de usar los que hay actualmente en el Ayuntamiento. El proceso de traspaso de los subsistemas deberá realizarse de forma que se garantice la consistencia de los datos. Se dará por finalizada la migración y el proyecto de implantación cuando se haya puesto en producción la totalidad de la solución propuesta en el Cloud.

Cada subproyecto (cada migración de los subsistemas actuales) deberá llevarse a cabo siguiendo los siguientes pasos:

- Estudio de los datos de los sistemas a migrar.
 - Para ello, la empresa adjudicataria deberá destinar personal con conocimiento de gestión y personal experto con amplios conocimientos tanto funcionales como informáticos.
 - Por cada subsistema deberán identificarse los diferentes ficheros a extraer, en función de la naturaleza de la información.
 - Los productos a obtener en esta fase deberán ser los siguientes:
 - Modelo de datos para la migración, estructura de los ficheros a extraer.
 - Procesos a realizar y estructura de ficheros en los distintos sistemas a migrar.
 - Informes de validación de los datos.
 - Pruebas a realizar a los datos migrados (incluyendo las pruebas de integración con otros subsistemas, que pueden no haber sido migrados todavía).
 - Informes especiales para la Explotación.
- Extracción de datos del sistema anterior.
 - Como resultado de este estudio se deberá extraer la información en ficheros de carga de su sistema actual, tarea que se hará por la empresa adjudicataria. Los técnicos del Ayuntamiento colaborarán en la migración cuando se trate de la preparación de ficheros de datos de software de desarrollo propio o de información y bases de datos que hayan sido diseñadas por personal del Ayuntamiento.
- Carga en el modelo temporal.
 - Este paso se realizará con herramientas de carga masiva de datos que permitan comprobar la información antes de pasarla a producción.
- Verificación de los datos migrados.

- Se deberá validar la información cargada para detectar posibles incoherencias en los datos.
- Como producto de esta fase se deberá obtener un informe de errores que, en su caso, hará que se modifiquen las utilidades y se vuelvan a regenerar los datos de intercambio (los errores provocarán una vuelta a la fase 1). Este proceso cíclico de corrección y verificación se realizará hasta que las pruebas sean correctas.
- Carga en el modelo definitivo.
 - Una vez esté validada y comprobada la información, se deberá realizar la carga de datos definitiva en el sistema.
- Explotación con el nuevo sistema y parada del sistema anterior.
 - La etapa de pruebas deberá cubrir las garantías necesarias para el arranque del nuevo sistema con los datos migrados en cada una de las fases o subsistemas.
 - Ambos sistemas, el actual y el nuevo, no deberán estar funcionando en paralelo en el mismo Subsistema, pues ello supondría un esfuerzo extra en sincronización, al tiempo que podrían producirse divergencias en datos difícilmente conciliables. Esta debe ser la regla general durante la migración de cada subsistema, salvo en casos en los que se considere conveniente, como por ejemplo podría ser el continuar trabajando en el actual sistema contable hasta finalizar un ejercicio y simultáneamente usar el nuevo para un nuevo ejercicio.

3.3.2 Instalación, Implantación y Parametrización

Los licitadores deberán incluir en la oferta técnica el llamado “Plan de Implantación”, que deberá incluir los principales hitos y que deberá detallar con profusión el procedimiento de instalación, implantación y parametrización de la solución completa, que en todo caso deberá tener en cuenta lo indicado a continuación.

La instalación del sistema se deberá llevar a cabo en la infraestructura de servidores y almacenamiento del Cloud propuesto por la adjudicataria.

Para la implantación de los sistemas se deberán definir dos entornos totalmente separados, con funcionalidades y necesidades diferentes:

- Entorno de producción: entorno en el que se desplegarán las aplicaciones para su utilización por parte de los usuarios finales y de los administradores. Este entorno deberá cumplir con los requerimientos de alta disponibilidad, escalabilidad, seguridad y alto rendimiento que se hayan establecido según la arquitectura de despliegue elegida.
- Entorno de pre-producción y pruebas: entorno semejante al de producción en el que se deberán desplegar las aplicaciones con el objetivo de asegurar los requerimientos funcionales y no funcionales antes de traspasar los cambios del sistema al entorno de producción. Este deberá ser el entorno a utilizar para realizar, comprobar y validar progresivamente la migración y para los cursos de formación de las nuevas aplicaciones.

Cada aplicación deberá ser implantada en primer lugar en el entorno de pruebas para, una vez validada, ser trasladada al modelo definitivo.

El procedimiento de implantación deberá constar de los siguientes pasos:

- Configuración de base: El sistema deberá ser altamente configurable y parametrizable y se deberá adecuar a la realidad del entorno, para ello la empresa adjudicataria deberá introducir en el sistema toda la información propia del Ayuntamiento. Como partes más relevantes podemos citar:
 - Organización: Información sobre la estructura organizativa con el detalle de los futuros usuarios y sus roles.
 - Seguridad: Asociada a los usuarios y roles definidos, como son los distintos niveles de acceso que tendrán a las diferentes funcionalidades del sistema.
- Implantación de los diferentes subsistemas:
 - Padrón de habitantes
 - Gestión económica y Contabilidad
 - Gestión Tributaria y Recaudación
 - Gestión del Registro General de Entrada y Salida de Documentos
 - Plataforma de Tramitación Electrónica
- Adecuación de informes y documentos: La empresa adjudicataria será responsable de que todas las plantillas de documentos y listados que se entreguen con las aplicaciones estén personalizadas con las cabeceras y logotipos del Ayuntamiento de Benalmádena y validadas posteriormente por el mismo.
- Interoperabilidad con sistemas externos: conexión con la D.G.T., O.V.C. (Catastro), servicios de @FIRMA, ANCERT, etc. (Ver epígrafe "Interoperabilidad")

El presente proyecto se deberá considerar como "Llave en mano", es decir, las propuestas deberán incluir los servicios necesarios para la realización de los diferentes trabajos que conlleve la realización del contrato, no admitiéndose aquellas que contengan en su propuesta número de horas estimadas para cada actuación, entendiéndose que todos los trabajos necesarios están incluidos en el precio del contrato. En ningún caso se admitirán facturaciones adicionales por conceptos incluidos en el contrato.

El licitador deberá asumir que el presente proyecto se ejecutará íntegramente incluyendo todos los servicios necesarios dentro del precio de licitación del presente contrato y se compromete a no facturar cantidad alguna fuera del mismo en ningún concepto que afecte a la implantación del sistema.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria deben incluir la parametrización inicial de todos los módulos ofertados, con el fin de que cumplan todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.

Deberá incluirse, al menos, la parametrización inicial de:

- El sistema de seguridad, definición de perfiles y de usuarios de la aplicación.
- Los listados, informes y todos los modelos de documentos.

3.3.3 Formación

Los licitadores deberán incluir en la oferta técnica un "plan de formación" que incluya las acciones formativas necesarias para todos y cada uno de los subsistemas a nivel de desarrolladores, administradores, técnicos y usuarios de la plataforma.

Este Plan de formación deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y, dentro de cada uno, los diferentes niveles de formación según sus perfiles.

La formación deberá ser completa y exhaustiva, y en el plan de formación se detallará:

- Número y tipos de actividades formativas. (**ATENCIÓN. En el plan de formación NO deberá indicarse el número de horas**, puesto que este dato forma parte de la valoración cuantificable automáticamente)
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- Cuanta información se estime de interés para la mejor evaluación del programa.

Se requieren como mínimo 700 horas de formación, que deberán realizarse en su totalidad de forma presencial en las instalaciones del Ayuntamiento de Benalmádena.

Se valorará como mejora la inclusión de formación adicional. Por ello, **el número de horas de formación no deberá constar en el plan de formación a incluir en la memoria técnica (sobre 2), sino que deberá hacerse en el sobre 3 (criterios de valoración automática o mediante aplicación directa de fórmulas)**. La inclusión de ese dato en el sobre 2 puede suponer la exclusión de la oferta completa del proceso de licitación.

3.3.4 Soporte post-producción

Tras la puesta en producción de cada uno de los subsistemas, se requiere:

Servicios de soporte y Consultoría o Asistencia Técnica por un mínimo de 200 H.

Se valorará como mejora la inclusión de soporte post-producción adicional. Por ello, **el número de horas de soporte post-producción no deberá constar en la memoria técnica (sobre 2), sino que deberá hacerse en el sobre 3 (criterios de valoración automática o mediante aplicación directa de fórmulas)**.

La inclusión de ese dato en el sobre 2 puede suponer la exclusión de la oferta completa del proceso de licitación.

4 Requerimientos generales del sistema

4.1 Licencias de software

Las propuestas deberán incluir las Licencias Corporativas para el Ayuntamiento de Benalmádena y sus Organismos Autónomos, de todas las aplicaciones que conformen el sistema integrado de gestión, (cuyos desarrollos deben ser propiedad de un único fabricante o proveedor)

Se deberán incluir las licencias del software complementario que se requiera para el funcionamiento de la solución completa (gestor de informes, gestor documental, etc.), debiendo especificarse en la memoria técnica claramente las licencias incluidas.

No se deberán incluir las licencias correspondientes al sistema gestor de base de datos ni a los sistemas operativos de los servidores necesarios para soportar la solución global, ya que el uso de esos sistemas deberá formar parte de los servicios Cloud.

El licitador asume que en el presente proyecto deberá suministrar todas las licencias de software necesarias, ya sean propias o de terceras empresas, y se compromete a no facturar cantidad alguna fuera del presente contrato en ningún concepto por licencias que afecten al sistema.

Las empresas licitadoras deberán comprometerse a garantizar la disponibilidad del código fuente de las aplicaciones en caso de cierre de la Empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otros o por cambio en la línea de negocio de la misma, evitándose así una vinculación insalvable, y garantizar la total recuperación de ficheros.

Se valorarán las ofertas que incluyan el compromiso de incorporación en el Sistema Integrado de Gestión de todas las mejoras, nuevas funcionalidades o novedades relacionadas con el objeto del presente contrato, desarrolladas por el proveedor durante el período de duración del mismo, incluidas posibles prórrogas. (*Ver epígrafe 14.2 – Criterios de valoración cuantificables automáticamente*).

ATENCIÓN: *En caso de que se oferte el compromiso mencionado en el párrafo anterior, NO deberá aparecer en la memoria técnica, al ser una mejora valorable mediante criterios cuantificables automáticamente, por lo que deberá indicarse en el sobre 3. La inclusión de dicha información en la memoria técnica podrá suponer la exclusión de la oferta completa del proceso de licitación.*

4.2 Requerimientos del Software

Los procesos de tratamiento de datos que requieran el uso de un sistema gestor de bases de datos irán contra gestor de bases de datos relacional altamente escalable, con protección y alto rendimiento, potente, que cuente con seguridad completa en el entorno de producción y de pruebas, gestión de copias de seguridad, herramienta de administración gráfica intuitiva y cómoda de utilizar, soporte y mantenimiento de fabricante, y demás características propias de un gestor de base de datos de primer nivel, del tipo ORACLE, SQL/SERVER o similar.

El Sistema se descompondrá en un conjunto de módulos, cada uno de los cuales tendrá una finalidad bien definida, e integrados, de modo que sea fácil acceder a la información desde cualquier parte de la aplicación, permitiendo la fácil inclusión de nuevos módulos que puedan complementar el sistema en el futuro.

Deberá permitir la parametrización y/o ampliación para adaptarse completamente a las necesidades de la Entidad. La empresa adjudicataria será la encargada de la citada parametrización inicial conforme a las necesidades de la Entidad en el momento de la implantación.

Aunque la instalación inicial deberá llevarla a cabo el adjudicatario, la solución ofertada deberá ser fácilmente instalable y estar orientada al usuario no informático, con facilidad de manejo.

Deberá incorporar mecanismos que aseguren la coherencia de la información y garanticen su integridad y los derechos y limitaciones de acceso a las mismas a los distintos tipos de usuarios.

Las condiciones de explotación se tienen que adaptar siempre a los criterios vigentes en el Ayuntamiento de Benalmádena en el momento de la implantación y en todos los casos será preceptivo el visto bueno técnico de esta Institución. Asimismo, cualquier situación imprevista se resolverá de acuerdo con los criterios del Ayuntamiento.

En caso de productos modulares se ha de presentar una descripción exhaustiva de las funciones de cada uno con las limitaciones de uso, ámbitos de uso y las interrelaciones de los módulos en el cómputo de las licencias que se aportan.

4.3 Requerimientos de la Plataforma Tecnológica

A nivel tecnológico, el Ayuntamiento de Benalmádena persigue que sus nuevos sistemas de información estén desarrollados en tecnología tres capas, que permita proporcionar soporte para crear aplicaciones distribuidas, multicapas y multiplataforma.

Se descartarán las propuestas en las que la solución completa no sea íntegramente tecnología web.

La plataforma tecnológica debe cumplir las siguientes características:

- Escalabilidad: En lo que se refiere a las aplicaciones mediante la replicación de elementos en las capas de servidores.
- Multitud de herramientas: Deberá permitir la elección en cada momento de las herramientas más adecuadas a cada implementación, de acuerdo con el rendimiento, facilidad de uso, coste/beneficio esperado.
- Clientes Web: La aplicación tendrá que ser independiente del navegador web y soportar, como mínimo, Internet Explorer, Mozilla Firefox y Safari.
- Web-Services: La aplicación deberá proporcionar acceso a sus funcionalidades a través de la implementación de web-services que sigan el protocolo de comunicación SOAP y las especificaciones WSDL.
- Deberá soportar BBDD de primer nivel, como Oracle y/o SQL Server.
- Deberá soportar arquitecturas centralizadas, distribuidas y/o replicadas que faciliten el crecimiento y la escalabilidad de la solución.
- Deberá permitir su instalación en condiciones de alta disponibilidad.
- Los documentos deberán poder almacenarse en formato nativo sin incorporar dentro de los mismos ningún tipo de información o tratamiento propio del sistema.
- El sistema deberá permitir la administración de los dispositivos de almacenamiento y la gestión de alertas propias de la misma.
- Deberá soportar dispositivos de almacenamiento on-line y podrá soportar dispositivos off-line.
- La arquitectura de la Plataforma electrónica estará implementada desde un inicio sobre tecnologías web, contando con una guía de estilos y usabilidad común a toda la solución (aplicaciones de gestión municipal y componentes de la plataforma de tramitación)

electrónica) que garantice que la arquitectura de información, usabilidad e iconografía sean homogéneas en todas las pantallas, facilitando el aprendizaje y el uso intuitivo de la misma.

- Todas las funcionalidades de la plataforma deberán ser accesibles mediante un navegador web desde los puestos de los usuarios. La Plataforma deberá estar desarrollada desde origen directa e íntegramente con tecnología web, no tratándose de una mera capa de presentación.
- Deberá partir de un framework o plataforma común compuesta tanto de infraestructura básica (acceso a datos, manejo de errores, manejo de transacciones, etc.) como de infraestructura funcional (integración con la seguridad, controles comunes a varios módulos, interfaz común, soporte al sistema de ayudas al usuario, etc.).
- Arquitectura basada en una filosofía multi-capa.
- Deberá ser una plataforma probada en diferentes entornos físicos homologados y que dé soporte a diferentes soluciones con un número de usuarios representativo.
- Las soluciones que formen parte de la plataforma deberán estar diseñadas para ser multi-idioma, tanto en generación de documentos como en la interfaz para los usuarios.
- La plataforma deberá estar concebida como plataforma de administración web para dar mayor facilidad y flexibilidad de configuración y parametrización, sin requerir conocimientos técnicos. Las soluciones que formen parte de la plataforma deberán ser totalmente administrables de forma fácil e intuitiva, siendo objetivo 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.
- Deberá implementar funcionalidades de Autorización, Autenticación y Auditoría disponibles en un núcleo común, posibilitando cumplir los requisitos en materia de protección de datos correspondientes según la LOPD vigente. Deberá contar en los mecanismos de control de acceso, identificación y autenticación de los usuarios, con una serie de medidas implementadas a nivel software para, entre otros, realizar el registro de la actividad de los usuarios, bloquear la sesión, herramientas de control de calidad del código desplegado o desestructuración y ofuscación de datos en los entornos no productivos.
- El diseño de la plataforma deberá considerar las fases de mantenimiento y actualización de las mismas, incluyendo herramientas de diagnóstico y servicios automatizados que analicen los sistemas desplegados e identifiquen las actualizaciones a aplicar. El servicio deberá permitir desplegar las actualizaciones a instalar de forma automatizada y deberá disponer de protocolos y procedimientos tanto para su instalación como para la actuación frente a una potencial incidencia de actualización. El usuario podrá conocer en todo momento en qué versión se encuentran los componentes desde el propio sistema y qué actualizaciones se desplegarán.

4.3.1 Interfaz Gráfica, Navegación y Consultas

Se requerirá que:

- Los módulos tengan una interfaz gráfica de usuario amigable y que faciliten la navegación a través de diversas pantallas, enlazándolas según la relación existente entre los objetos o módulos del sistema.
- Todos los módulos dispongan de un sistema ágil y potente para realizar consultas y acceder a los registros de la aplicación.

- Todos los módulos que forman la aplicación tengan la misma apariencia y sigan los mismos criterios con respecto a funcionamiento e interfaz de usuario.
- Se deberá cumplir la legislación vigente en la materia, en todos los aspectos relativos a la accesibilidad y usabilidad del portal disponible en Internet y en especial con lo dispuesto en la norma UNE 139803:2012 (norma española que establece los requisitos de accesibilidad para los contenidos web) o equivalente.

4.3.2 Generación e Impresión de Consultas e Informes

Se requerirá que:

- Disponga de un sistema que pueda manejar el usuario final para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos.
- La herramienta permita la exportación de los resultados en herramientas de ofimática estándares o archivos de texto plano.
- Los listados e informes se puedan mostrar en pantalla, antes de imprimirlos.
- La herramienta base su funcionamiento en un catálogo de datos que visualice nombres de campos y relaciones entre tablas de forma fácilmente comprensible por el usuario.
- La herramienta esté disponible para todos los usuarios.
- Capacite la generación de documentos en los formatos comúnmente denominados PDF, HTML y docx normalizado (ISO/IEC 29500:2008, Information technology-Office Open XML formats).
- Gestione y utilice marcadores normalizados previstos en documentos de tipo docx (ISO/IEC 29500:2008, Information technology-Office Open XML formats).
- Los documentos que se generen a través de la aplicación se integren en la plataforma de notificación: Envío de documentos, recepción de acuses y almacenaje de las digitalizaciones.

4.3.3 Procedimientos Masivos

Se requerirá que:

- La aplicación disponga de manera transversal de una herramienta de planificación de procesos masivos.
- Se puedan planificar de manera inmediata, planificada o periódica cualquier tipo de trabajo en función de un calendario establecido.
- El lanzamiento de los trabajos no interfiera con el funcionamiento normal de la aplicación.

- Los procedimientos masivos dispongan de una gestión independizada e individualizada de los trabajos y de fácil uso para usuarios finales.
- La solución para los procedimientos masivos esté integrada en las propias pantallas de gestión.

4.3.4 Rendimiento

Las empresas deberán definir en su oferta, dentro de la memoria técnica (apartado dedicado a la plataforma tecnológica), la arquitectura hardware y software propuesta para el entorno de explotación a provisionar al amparo de la presente adjudicación, que será adecuado a las necesidades del Ayuntamiento, seguro, flexible/escalable, disponible, fiable, interoperable y abordable, de acuerdo con las especificaciones técnicas y funcionales requeridas en este documento, donde debe quedar garantizado que el tiempo de respuesta de la aplicación sea óptimo en todo momento y para todas sus funcionalidades, sin que en ningún caso la gestión municipal se vea afectada por una posible lentitud en la explotación.

4.3.5 Mejoras de la Plataforma Tecnológica

El Ayuntamiento de Benalmádena necesita poder realizar tareas de desarrollo de software que pueda complementar y extender las funcionalidades del Sistema Integrado de Gestión Municipal objeto de esta licitación en aquellas áreas y procedimientos que no estén contemplados y no se prevea un desarrollo próximo por parte del mantenedor del software o bien la solución proporcionada no se ajuste a los requerimientos propios.

A tal efecto, se valoraran las opciones que se proporcionen por parte del licitador en este sentido. En concreto se valorará que:

- Se proporcione documentación sobre el Modelo de Datos, permitiendo además el acceso por parte del Ayuntamiento para realizar la explotación de los mencionados datos de forma independiente.
- El Sistema provea puntos de extensión en su desarrollo, de tal manera que puedan aplicarse nuevas funciones a modo de add-ons o plug-ins. Estas funciones serán accesibles desde cualquier procedimiento del sistema, configurando su flujo de trabajo y añadiendo acciones o actividades que utilicen estas funciones propias.
- El adjudicatario ponga a disposición del Ayuntamiento, además de los Servicios Web propios del Sistema, las librerías o APIs necesarias para el desarrollo de nuevas funciones o servicios, que serán las mismas que las utilizadas para el desarrollo del propio Sistema, de tal manera que los desarrollos del Ayuntamiento tengan el mismo “look and feel” y queden totalmente integrados con el mismo.
- Los servicios permitan realizar todas las operaciones atómicas que permitan automatizar operaciones en el sistema de datos.
- La frecuencia de suministro de las librerías, APIs o Servicios Web actualizados al equipo de desarrollo del Ayuntamiento, sea como mínimo dos veces al año.

- El despliegue y mantenimiento de las aplicaciones web desarrolladas por el Ayuntamiento se realice en un servidor de aplicaciones contenido en el mismo Cloud donde se encuentre el resto del Sistema.
- Para el desarrollo se cuente con un Entorno de Desarrollo, que será una instalación paralela del Sistema, actualizada en cuanto al software de gestión pero desconectada de los datos reales. El sistema de desarrollo estará desplegado en el CPD del Ayuntamiento, por tanto la licencia del software deberá contemplar esta instalación.

En todo caso los desarrollos realizados por el Ayuntamiento no modificarán ni alterarán en forma alguna estas librerías, APIs o Servicios proporcionados por el sistema, ni tampoco podrán considerarse como parte del mismo.

Los desarrollos, antes de entrar en producción, serán enviados al equipo de desarrollo y mantenimiento del adjudicatario para su revisión y aprobación, comprobando éste que dicho desarrollo no afecta al normal funcionamiento del Sistema y desplegando entonces los ficheros necesarios en el servidor que esté en producción.

El adjudicatario podrá hacer uso de las extensiones desarrolladas por el Ayuntamiento junto con su Sistema de Gestión, siempre que cuente con el consentimiento expreso del Ayuntamiento de Benalmádena, quede diferenciado su uso y se especifique que estas extensiones han sido desarrolladas por el mismo.

Aquellos licitadores que incluyan en su oferta mejoras como las que se detallan en el presente epígrafe, deberán detallarlas en la memoria técnica, apartado dedicado a la plataforma tecnológica, al ser estas unas mejoras no cuantificables automáticamente (valoración subjetiva).

4.4 Requerimientos del Cloud

Los licitadores deberán indicar en la memoria técnica (apartado dedicado al Cloud) los detalles técnicos de la oferta referentes al cumplimiento de lo indicado en los siguientes epígrafes:

4.4.1 Introducción

El cloud computing o computación en nube es una nueva forma de prestación de los servicios de tratamiento de la información, válida para la Administración Pública, que permite optimizar la asignación y el coste de los recursos asociados a las necesidades de tratamiento de información. El contratante no tiene necesidad de realizar inversiones en infraestructura sino que utiliza la que pone a su disposición el prestador del servicio, garantizando que no se generan situaciones de falta o exceso de recursos, así como el sobrecoste asociado a dichas situaciones.

4.4.2 Modalidad de Cloud y Modalidad de servicio

El Ayuntamiento de Benalmádena, como entidad pública compleja, que necesita centralizar sus recursos informáticos, ofreciendo a la vez flexibilidad en la disponibilidad de los mismos, opta por la modalidad de *nube privada*, es decir, aquella en la que la entidad realiza la gestión y

administración de sus servicios en la nube, sin que en la misma puedan participar entidades externas, manteniendo el control sobre ella.

La infraestructura virtual que albergará la aplicación será operada única y exclusivamente para las aplicaciones objeto de esta contratación, esto es, varias organizaciones no podrán compartir las aplicaciones que conforman el sistema integrado de gestión municipal y tramitación electrónica, objeto de esta contratación.

En cuanto a la modalidad de servicio, el Ayuntamiento de Benalmádena opta por la modalidad “*Software as a Service*” (SaaS), es decir, aquella en la que sus usuarios encuentran en la nube las herramientas finales con las que puede llevar a cabo directamente la totalidad de procesos del Ayuntamiento.

El proveedor de servicio adjudicatario será el encargado de ofrecer al Ayuntamiento de Benalmádena el sistema integrado de gestión municipal y tramitación electrónica como un servicio (Software as a Service – SaaS). Específicamente el Ayuntamiento no administrará, ni prescribirá, ni controlará la infraestructura en la que se asientan las aplicaciones informáticas que adquiere.

4.4.3 Portabilidad de la información

La opción de cloud a contratar deberá considerarse *Abierta a la portabilidad*, es decir, se podrá considerar una solución abierta a la portabilidad cuanto mayor sea la facilidad para transferir todos sus datos y aplicaciones desde un proveedor de cloud a otro (o a los sistemas propiedad del cliente), garantizando la disponibilidad de los datos y la continuidad del servicio.

El proveedor estará obligado, por tanto, cuando pueda resolverse el contrato o a la terminación del servicio, a entregar toda la información al cliente en el formato que se acuerde de forma que éste pueda almacenarla en sus propios sistemas o bien optar por el traslado a los de un nuevo proveedor en un formato que permita su utilización, en el plazo más breve posible, siempre antes de una semana, con total garantía de la integridad de la información y sin incurrir en costes adicionales.

El Ayuntamiento tendrá la opción de exigir la portabilidad de la información a sus propios sistemas de información o a un nuevo prestador de *cloud* cuando considere inadecuada la prestación del servicio conforme a los niveles de prestación contenidos en el presente documento y el proveedor debe garantizar la portabilidad de los datos.

4.4.4 Acceso a la información

El proveedor debe garantizar el ejercicio de los derechos de acceso por parte de los ciudadanos, mediante el uso de formatos estandarizados de datos que cumplan los requisitos establecidos en el *Esquema Nacional de Interoperabilidad*:

- Los documentos y servicios de administración electrónica que se pongan a disposición de los ciudadanos o de otras Administraciones Públicas deben ser visualizables, accesibles y funcionalmente operables en condiciones que permitan satisfacer el

principio de neutralidad tecnológica y eviten la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.

- Deben adoptarse las medidas organizativas y técnicas necesarias con el fin de garantizar la interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.
- Conservación de los documentos electrónicos en el formato en el que hayan sido elaborados, enviados o recibidos, y preferentemente en un formato correspondiente a un estándar abierto que preserve a lo largo del tiempo la integridad del contenido de los documentos, de la firma electrónica y de los metadatos que lo acompañan.

4.4.5 Ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información

El/los centro/s de procesamiento de datos, infraestructura y plataforma asociada a los servicios, incluso los posibles alternativos, deberán ser alojados dentro del territorio de la Unión Europea, preferiblemente en la Península Ibérica, por razones horarias y de mayores facilidades para ejercer los controles y auditorías definidas. Ello permite identificar el marco legal aplicable, garantizar en mayor medida su cumplimiento y reducir los riesgos asociados.

Esta localización afecta no sólo a la sede del proveedor de cloud, sino también a la localización de cada uno de los recursos físicos que emplea para implementar el servicio, de forma directa o subcontratada. Los derechos y obligaciones relativos a dichos datos han de garantizarse siempre.

El adjudicatario deberá informar en todo momento al Ayuntamiento de la ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información, incluyendo la posible intervención de subcontratistas en la prestación del servicio.

El licitador deberá indicar en el apartado dedicado al Cloud de la memoria técnica, los detalles de la ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información en cumplimiento de lo especificado en los párrafos anteriores

4.4.6 Transparencia

En relación al control de la localización de los datos, un servicio de cloud puede ser auditable o transparente cuando el contratista puede reclamar información precisa de dónde, cuándo y quién ha almacenado o procesado sus datos, y en qué condiciones de seguridad se ha producido. En otro caso, nos encontraremos con un servicio opaco al usuario, en el que éste no tiene opción alguna de obtener información precisa de qué ha ocurrido con sus datos ni herramientas para auditar el servicio que se le está proporcionando y en el que su propia información escapa a su control.

En el caso que nos ocupa debe ser *auditable*.

4.4.7 Medidas de seguridad exigibles

Las medidas de seguridad son indispensables para garantizar la integridad de los datos personales, evitar accesos no autorizados y recuperar la información en caso de que se produzcan incidencias de seguridad. El nivel de seguridad exigible depende de la naturaleza de la información tratada, en relación con la menor o mayor necesidad de garantizar la confidencialidad y la integridad de la información, definidos por el RLOPD, siendo en este caso nivel alto, el más alto contemplado por el citado Reglamento.

La conectividad especial con la red SARA (Sistema de Aplicaciones y Redes para las Administraciones) la deberá proveer el contratista, previa comunicación del Ayuntamiento de Benalmádena ante el Organismo autorizante de la IP pública a utilizar en su nombre.

El proveedor se comprometerá a mantener la más absoluta confidencialidad de todos los datos a los que tuviera acceso, cumpliendo estrictamente la normativa española en cuanto a protección de datos personales (Ley Orgánica 15/1999 de protección de datos, Ley 25/2007 de conservación de datos, Real Decreto 994/1999 de medidas de seguridad de los ficheros y directivas comunitarias relacionadas), así como a establecer las medidas adecuadas para garantizar su seguridad.

Se debe tener la opción de comprobar las medidas de seguridad, incluidos los registros que permitan conocer quién ha accedido a los datos de los que es responsable. Podrá acordarse que un tercero independiente audite la seguridad (en este caso, debe conocerse la entidad auditora y los estándares reconocidos que aplicará).

El proveedor informará sobre cómo se auditarán las medidas de seguridad, y el cliente debe ser informado diligentemente por el proveedor de cloud sobre las incidencias de seguridad que afecten a los datos de los que el propio cliente es responsable, así como de las medidas adoptadas para resolverlas o de las medidas que el cliente ha de tomar para evitar los daños que puedan producirse.

La implantación del cloud computing deberá incidir también en los siguientes elementos del *Esquema Nacional de Seguridad*:

- **Análisis y gestión de riesgos.** La migración de servicios y aplicaciones al entorno de *cloud computing* debe ser objeto de un análisis de riesgos que, en función de la sensibilidad de los datos y el nivel de amenazas, determine, en primer lugar, la conveniencia de esta solución y, en caso afirmativo, los controles y salvaguardas que deben implantarse para mitigar los riesgos hasta un nivel que pueda ser considerado aceptable.
- **Profesionalidad.** El prestador del servicio en la *nube*, garantizará que la seguridad esté atendida, revisada y auditada por personal cualificado.
- **Protección de la información almacenada y en tránsito.** Debido a la especial sensibilidad de los datos tratados por las Administraciones Públicas, la aplicación de técnicas

robustas de cifrado tanto a los datos en tránsito como a los datos almacenados constituye una medida necesaria para garantizar su confidencialidad. El prestador del servicio en la *nube* debe contemplar la realización de copias de respaldo de la información de forma que se garantice la plena disponibilidad e integridad de los datos almacenados.

- **Incidentes de seguridad y continuidad de la actividad.** El servicio debe contemplar una adecuada gestión de las incidencias de seguridad y mecanismos que garanticen la continuidad de las operaciones en caso de catástrofes o incidentes severos.
- **Auditoría de la seguridad.** Se debe garantizar la realización de las auditorías de seguridad ordinarias y extraordinarias previstas en el artículo 34 del ENS. Este artículo exige requisitos específicos sobre los criterios, métodos de trabajo y de conducta utilizados, los aspectos respecto de los que debe determinar la auditoría y los criterios metodológicos utilizados. Asimismo contempla los destinatarios de la auditoría y las conclusiones que deben realizarse sobre ella.

Los datos a tratar objeto del contrato de servicios incluyen Datos Personales de Nivel Alto, por lo que las ofertas deberán incluir la implantación de todos los controles de seguridad que establece el Reglamento de Medidas de seguridad LOPD para el Encargado del Tratamiento de dichos datos a todos los niveles: infraestructura, middleware y aplicación.

El proveedor deberá aportar en la memoria técnica, apartado dedicado al Cloud, información detallada sobre cómo se cumplen estas obligaciones.

4.4.8 Monitorización

La empresa adjudicataria deberá habilitar la herramienta o herramientas técnicas necesarias (incluyendo las posibles licencias de uso de dicha/s herramienta/s) para garantizar una adecuada medición del desempeño y disponibilidad del servicio provisionado, habilitando un acceso al Ayuntamiento a dicha herramienta con el objeto de verificar el adecuado cumplimiento de los ANS. El intervalo de monitorización no será superior a los 2 minutos y abarcará la monitorización independiente del desempeño y de la disponibilidad de los servicios. El Ayuntamiento se reserva el derecho a habilitar un entorno de monitorización propio y superpuesto al obligado a la empresa adjudicataria, informando a la empresa de su instalación y coordinando los parámetros de interrogación para no saturar los sistemas monitorizados.

Las empresas licitadoras deberán detallar en el apartado dedicado al cloud de la memoria técnica, las características de la/s herramienta/s técnicas ofertadas en cumplimiento del párrafo anterior.

4.4.9 Copias de seguridad

El adjudicatario se compromete a la realización de copias de seguridad de forma que se permita la recuperación completa de todo el sistema y la información almacenada en el mismo. Estas

copias se realizarán con una periodicidad no superior a 24 horas (RPO (Recovery Point Objective) máximo), mediante un sistema que garantice un impacto mínimo en el desempeño del sistema y en horario nocturno. La granularidad de las mismas deberá ser a nivel de fichero en disco. El almacenamiento de las copias se realizará en lugar seguro y las mismas estarán cifradas. La solicitud de restauración de algún elemento de la copia de seguridad desde el Ayuntamiento tendrá un tiempo máximo de restauración de 24 horas (RTO (Recovery Time Objective)), a contar desde la comunicación de la solicitud a través de los medios pactados. La estructura de las copias de seguridad será la siguiente: se podrán realizar copias de seguridad incrementales, diferenciales o totales mientras sea posible el acceso a cualquier archivo durante cualquiera de los últimos 15 días y fuera de esa ventana de mayor exigencia, el primer día de los últimos 12 meses. La empresa adjudicataria se deberá comprometer a la realización periódica de pruebas de restauración para garantizar el normal funcionamiento del proceso.

En el caso de que las copias se trasladen de lugar, se estará a lo indicado en el presente documento con relación a la ubicación de los datos de carácter personal tratados y a las medidas de seguridad exigibles legalmente.

Las empresas licitadoras deberán incluir en el apartado dedicado al cloud de la memoria técnica, propuesta detallada de lo indicado en el presente apartado.

4.4.10 Continuidad del servicio.

El adjudicatario se deberá comprometer a la habilitación de las medidas oportunas para garantizar la continuidad del servicio en caso de caída crítica del sistema, para lo que dispondrá de un Plan de Recuperación de Desastres que garantice la recuperación de servicios, bien en el mismo CPD, bien en uno alternativo, con un punto de recuperación no superior a 12 horas y un tiempo hasta la recuperación de todos los servicios no superior a 4 horas.

Al menos una vez al año deberá comprobarse materialmente la posibilidad de cumplimiento del plan, tanto en tiempos como en alcance, y facilitando al Ayuntamiento una evidencia satisfactoria de la ejecución de dicha prueba de continuidad.

Deberá certificarse el CPD del cloud propuesto como TIER-III o TIER-IV del Uptime Institute, o equivalente.

En todo caso el licitador deberá indicar en el apartado correspondiente al cloud de la memoria técnica, las medidas de seguridad para garantizar la continuidad del servicio implementadas en el CPD principal y, en su caso, en el secundario, entre las que se deberán incluir todas aquellas obligadas por el ENS para sistemas de Nivel ALTO.

Además, se deberán cumplir los Acuerdos de Nivel del Servicio descritos en el apartado 8.1

4.4.11 Confidencialidad

El proveedor del servicio de cloud debe comprometerse a garantizar la confidencialidad utilizando los datos sólo para los servicios contratados, además de comprometerse a dar instrucciones al personal que depende de él para que mantenga la confidencialidad, tal como se detallará más adelante.

Se preverán mecanismos que garanticen el borrado seguro de los datos cuando se solicite y, en todo caso, al finalizar el contrato. Se requerirá una certificación de la destrucción emitido por el proveedor de cloud computing o por un tercero.

El contratante, como responsable del tratamiento de datos, debe permitir el ejercicio de los derechos ARCO (derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición) a los ciudadanos. Para ello, el proveedor de *cloud* debe garantizar su cooperación y las herramientas adecuadas para facilitar la atención de dichos derechos.

4.4.12 Requerimientos de conectividad

Las líneas de comunicaciones entre el CPD del Ayuntamiento y el CPD del Proveedor están excluidas del presente contrato. Será responsabilidad del Ayuntamiento de Benalmádena, más concretamente del proveedor de las líneas de comunicaciones principal y de respaldo, la provisión de todos los elementos necesarios para el establecimiento de dichas comunicaciones, englobando tanto los elementos de electrónica de comunicaciones como cualquier tarea que sea necesaria para establecer los enlaces entre ambos CPD's, incluido el control y monitorización de estas líneas de comunicación.

El adjudicatario que preste los servicios de cloud deberá proveer los elementos de **seguridad perimetral** que permitan proteger, controlar y administrar el acceso a los diferentes sistemas incluidos en el contrato de servicios.

4.4.13 Cumplimiento Normativo relativos al Cloud.

El adjudicatario deberá garantizar de forma imperativa que el sistema propuesto cumple con la legislación que le es aplicable en materia TIC y en especial con las siguientes normativas, además de otras indicadas como tales en el presente documento:

- Esquema Nacional de Seguridad, aprobado mediante Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS).
- Esquema Nacional de Interoperabilidad, aprobado por Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD)
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD)

4.4.14 Registros de actividad

Se deberán habilitar registros de actividad con las persistencias y alcances exigidos por la legislación vigente en términos de protección de datos de carácter personal y de seguridad vinculados al ENS, debiéndose disponer de trazabilidad de las acciones realizadas sobre el sistema de información. Específicamente se deberá disponer de registros de accesos que permitan monitorizar, analizar, investigar y documentar posibles acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración. Se detallará por los licitantes en el apartado dedicado al Cloud de la memoria técnica, el tratamiento y características de dichos registros y especialmente su ubicación y seguridad asociados a los mismos.

4.5 Cumplimiento regulatorio

El licitador deberá garantizar que los sistemas y servicios a contratar cumplen todos los requerimientos regulatorios y contractuales exigidos en la actualidad, y se obliga a realizar las actualizaciones que resulten necesarias en lo sucesivo para permitir el cumplimiento de cualquier nuevo requerimiento legal que resulte de aplicación en el futuro.

La adecuación del adjudicatario, sus actividades y servicios a la normativa nacional vigente que le resulte de aplicación es responsabilidad exclusiva del mismo, al igual que es igualmente responsabilidad exclusiva de éste la falta de cumplimiento de las obligaciones legales impuestas en materia de seguridad, privacidad y servicios de la Sociedad de la Información.

5 Requerimientos funcionales

5.1 Núcleo del Sistema

5.1.1 Sistema de Organización y seguridad.

Se requerirá que:

- Puedan establecerse los usuarios y sus contraseñas, siendo el usuario único y utilizable por todas las aplicaciones que integran el sistema.
- Disponga de la posibilidad de conexión directa con Directorio Activo de Microsoft para que se pueda acceder al aplicativo con la validación realizada al conectarse el usuario al dominio. Sin esta validación previa, de desearse utilizar esta funcionalidad, no se podrá acceder o se solicitarán credenciales de acceso alternativas.

- En la gestión de seguridad se deberá poder asignar los usuarios a roles o perfiles y sobre éstos se concederán permisos de acceso a funciones, ejecución de tareas y datos.
- Todas las aplicaciones de gestión que se ofrecen tendrán que funcionar teniendo en cuenta el módulo de seguridad.
- La gestión de la Seguridad, la inclusión de los usuarios en grupos o conjuntos de usuarios, la inclusión de los usuarios en sus unidades organizativas se ha de realizar de tal forma que la gestión de los organigramas y de la organización pueda mantenerse desde este núcleo central.
- El sistema tendrá que ser lo bastante flexible como para adaptarse a cualquier tipo de organización.
- Asignación sencilla y rápida de permisos a los usuarios o conjunto de usuarios sobre los distintos elementos de la aplicación y los datos.
- Utilidades para documentar y presentar el modelo de organización y seguridad implementado de una manera visual y gráfica.
- Disponga de un procedimiento para comprobar que no existen agujeros de seguridad en la aplicación por los que puedan acceder a módulos, a operaciones o a datos aquellos usuarios no autorizados. Esta auditoría de seguridad, obligatoria según la legislación vigente, deberá ser certificada materialmente por la empresa adjudicataria específicamente para todo el portal disponible en Internet.

5.1.2 Núcleo de información

El sistema de Gestión que pretende contratarse debe trabajar bajo el concepto de DATO ÚNICO, que se basa en que ningún dato en poder del Ayuntamiento debe estar repetido. Cualquier información deberá introducirse una sola vez en origen, mantenerse depurada y actualizada en todo momento, pudiéndose gestionar o consultar desde cualquier punto o sistema que así lo requiera.

El dato único significa también que el Ayuntamiento debe disponer de una única Base de Datos Corporativa con información única de Personas, Territorio y Documentos, evitándose de este modo duplicidades o inconsistencias.

5.1.2.1 Personas

La gestión de terceros consistirá en un subsistema que deberá integrar toda la información respecto de los terceros con los que el Ayuntamiento haya tenido relación, ya sea persona física o jurídica, relativa a datos identificativos, direcciones de notificación, datos de contacto, entre otros.

- El sistema deberá ser capaz de identificar a cada persona en cualquier relación con el ayuntamiento de manera única. Deberá permitir todas las formas de personas físicas y jurídicas.
- Deberá permitir su depuración, sus relaciones, sus domicilios, así como disponer de controles de coherencia, ya sea para los datos ya existentes en un momento dado como para los datos generados por la incorporación de ficheros externos
- Deberá contar con un mecanismo de validación para evitar duplicidades e incoherencias.
- Se requerirá que la aplicación proporcione un acceso sencillo y rápido a la visión completa de toda la información vinculada a un tercero.
- Se requerirá que de cada tercero se almacene, como mínimo, la siguiente información: identificador, primer apellido, partícula del primer apellido, segundo apellido, partícula del segundo apellido, nombre/razón social, alias (para guardar nombre comercial, por ejemplo), NIF/Pasaporte..., tipo de tercero (persona física/jurídica, administración pública, etc.), diferentes direcciones (normalizadas la del municipio), diversas cuentas bancarias, distintas formas de contacto (teléfonos, direcciones de correo electrónico, fax).
- Se requerirá que permita guardar el origen de los diferentes datos asociados a un tercero.
- Se requerirá que permita guardar información del representante del tercero.
- Se deberá poder priorizar las diferentes direcciones que se dispongan del tercero en función del resultado de las posibles notificaciones, así como cualquier otro criterio que resulte necesario.
- Se deberá almacenar un histórico de las modificaciones sufridas por el tercero, así como sus posibles unificaciones con otros, de manera que pueda conocerse la información de un tercero en una fecha pasada.

5.1.2.2 Territorio

Representará la estructura de objetos territoriales del municipio: parcelas, calles, direcciones, códigos postales, tramos de calle... Todas las entidades de base territorial tendrán que estar vinculadas a una instancia en la base de datos de territorio.

- Los elementos territoriales comunes a todas las aplicaciones deberán gestionarse desde tablas genéricas estando contenida toda la información territorial una sola vez.
- La gestión territorial deberá incluir al menos los siguientes núcleos de información: Países, Provincias, Municipios, calles, números de policía, Parcelas catastrales,

Divisiones territoriales: Núcleos, Distritos, Tramos de calle IAE, Otros tramos de calle fiscales, etc.

- Toda la información territorial deberá estar habilitada mediante campos expresamente diseñados para referenciar esta información en mapas.
- La información territorial de cada una de las aplicaciones de gestión, que estarán relacionadas con el núcleo territorial, deberá tener la posibilidad de visualizarse de forma gráfica, según corresponda, en los navegadores web más usuales.

5.1.2.3 Documentos

Tal y como se ha indicado anteriormente, el sistema de gestión que pretende contratarse debe trabajar bajo el concepto de DATO ÚNICO, que se basa en que ningún dato en poder del Ayuntamiento debe estar repetido.

Esta premisa debe cumplirse también para el caso de los documentos, por lo que la plataforma deberá contar con un sistema de gestión documental que permita cumplir con el mencionado requerimiento.

Las características técnicas que debe cumplir dicho gestor documental se detallan en el epígrafe 5.3.6.3. – *Gestión documental*.

5.2 Aplicaciones de Gestión Municipal

5.2.1 Gestión del Padrón Municipal de Habitantes.

Al igual que el resto de soluciones de gestión municipal que pretenden adquirirse, el funcionamiento de la solución de gestión del Padrón de Habitantes y Estadística y su filosofía, deberán estar basados en el expediente y en la identificación única de los documentos, poniendo al ciudadano en el centro de la gestión municipal.

En cumplimiento de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, los expedientes tendrán formato electrónico, por lo que la solución deberá hacer uso del sistema gestor de expedientes electrónicos que, al igual que la totalidad de soluciones de gestión municipal, forma parte del presente procedimiento de contratación.

El Sistema de Gestión del Padrón Municipal de Habitantes, deberá permitir la gestión y mantenimiento de las personas residentes en el Municipio, deberá ofrecer los mismos servicios al ciudadano desde diferentes canales: presencial, telefónico o a través de Internet (multicanal), deberá contemplar la opción de generar y gestionar expedientes asociados a un habitante o a varios habitantes de una inscripción.

Al igual que el resto de módulos, debe estar integrado con el núcleo del sistema (gestión de personas y gestión de datos territoriales) y con los componentes de la plataforma de tramitación electrónica objeto del presente pliego.

La solución deberá estar basada en una orientación a procesos, constituyendo éstos el núcleo funcional de la aplicación. Entre ellos, la solución deberá contemplar de forma particularizada, al menos, la gestión de los siguientes procesos:

5.2.1.1 Consultas en el Padrón Municipal de Habitantes

- La estructura de los datos debe atender a la normativa oficial.
- Los datos del padrón deben ser consultables por diferentes criterios (NIA, Nombre, documento identificativo, dirección, inscripción, desde otro habitante de su misma inscripción, identificador o código único de documento generado para ese habitante,.)
- Debe mostrarse la información agrupada por familias / direcciones.
- Deberá mostrarse toda la información histórica del habitante.
- De la misma manera, deberá existir la opción de mostrar las incidencias derivadas de comunicaciones con el INE.
- La aplicación deberá contar con un acceso especial a la información protegida de ciertos habitantes.
- Deberá permitir la consulta del archivo digital asociado a una persona y a toda su familia, especialmente a la hoja padronal y/o documentos que acrediten cada modificación de padrón.
- Deberá permitir la visualización de toda la historia de una inscripción mostrando todas las alteraciones de la misma.
- Deberá permitir el acceso a la totalidad de expedientes que existan asociados al habitante, tanto abiertos como finalizados y/o archivados.
- El sistema deberá permitir la consulta de todas las operaciones y consultas realizadas sobre un habitante concreto: quién y qué se consultó, así como todos los documentos generados desde el habitante.

5.2.1.2 Actualizaciones sobre el Padrón de Habitantes

- El sistema permitirá realizar las actualizaciones sobre datos padronales:
 - Manualmente (con incidencia o no en INE)
 - Masivamente (variaciones territoriales)
 - Automáticamente desde comunicaciones INE
- El sistema deberá permitir la emisión inmediata de documentos acreditativos de la alteración padronal que se haya realizado, así como de la Hoja Padronal.
- El sistema deberá permitir escanear y asociar al movimiento toda la documentación aportada como justificante de la modificación en padrón.
- Los movimientos podrán grabarse de forma provisional a la espera de alguna información o documento y se grabarán definitivamente al subsanarse la falta.
- Debe permitir el acceso a toda la documentación aportada asociada a un movimiento padronal.

5.2.1.3 Control y depuración de la gestión

- En todos los casos, el sistema deberá controlar:
 - Posibles duplicados.
 - Existencia de menores solos en una inscripción.
 - Errores en la grabación de datos que puedan producir incidencias con INE.
- Depuraciones de la información grabada
 - Unificación de historias.
- Depuraciones de la gestión
 - Corrección y anulación de movimientos distinguiendo si se han enviado o no a INE.
- Con el fin de evitar errores en los datos del Padrón Municipal de Habitantes, la solución deberá permitir el bloqueo del historial de las personas inscritas, de manera que no sea posible grabar ciertos movimientos sobre ellos.
- Gestión de extranjeros. Debido al alto número de residentes extranjeros en el municipio, se requerirá que el sistema cuente con herramientas específicas de gestión y depuración de terceros extranjeros. Concretamente, en lo relativo a la población extranjera que por motivos de las disposiciones legales que regulan la gestión del Padrón Municipal de Habitantes o Censo de Población, sea preceptiva una periódica constatación de su presencia en Benalmádena, la solución deberá elaborar un listado de todos los habitantes que deban cumplir algún requisito para ratificar su presencia en el municipio. Dicho listado se elaborará de forma automática y periódica, con la antelación suficiente que permita garantizar su mantenimiento en el padrón municipal de habitantes y evitar los procedimientos de baja. Así mismo, la nueva solución deberá disponer de los modelos de comunicación de estas circunstancias, acordes con la legislación vigente, de forma que se pueda comunicar a los afectados la obligatoriedad de realizar estas gestiones ante las oficinas municipales. La impresión de dichos documentos de notificación deberá generarse de forma automática para todas las personas que figuren en los listados anteriores. Dichos modelos de comunicación, deberán incluir la normativa legal que los regula y consecuentemente, deberán adaptarse a los posibles cambios legales que se pudieran producir.
- Cuando por los funcionarios municipales se proceda a la grabación de un expediente de alta o de cambio de domicilio, y en el mismo existan ya personas empadronadas, la solución deberá generar un aviso de forma automática, para que se puedan adoptar las decisiones oportunas, pudiendo quedar en suspenso la población afectada.
- La solución deberá poder proteger el acceso a los datos personales de aquellas personas inscritas en el padrón municipal, cuando exista sentencia judicial que así lo exija o en aquellos supuestos que se consideren necesarios por los responsables del mantenimiento y gestión del padrón de habitantes.

5.2.1.4 Variaciones territoriales

- Uso de los atributos de una dirección a fecha (distrito, sección, denominación.) de modo que no generen incidencias con INE.
- La solución deberá permitir realizar de una manera automática todos los trabajos de segregaciones y/o agregaciones de secciones y distritos censales, así como cualquier otra división del territorio, con los consiguientes traspasos de población, mantenimiento de

históricos y notificaciones y envíos telemáticos a las oficinas del INE y Censo Electoral, garantizando la coherencia de los datos de las personas y del territorio.

- La solución deberá garantizar una gestión automática y manual de todo lo relacionado con el Territorio, en cuanto a modificaciones de nombres de calles y reenumeración de fincas con toda la información de la población afectada, generando un histórico de los cambios de direcciones o numeración realizados. En todo caso deberá contar con herramientas necesarias para garantizar la corrección de las incidencias con el INE, que puedan generar dichas modificaciones. Así mismo cuando se produzcan cambios en la denominación de vías públicas o reenumeración de fincas, la aplicación deberá elaborar de forma automática la notificación correspondiente a las personas inscritas en el padrón municipal de habitantes y que resulten afectadas por dichas modificaciones.
- Se deberá incluir como campo obligatorio la referencia catastral.

5.2.1.5 Emisión de volantes, certificados, circulares

- La solución deberá incorporar herramientas para definir y personalizar cualquier documento asociado a un habitante, inscripción, o a la historia del habitante.
- Estos informes se deberán generar de forma individual o de forma masiva para los habitantes / inscripciones que cumplan ciertas condiciones.
- Deberá contar con herramientas de control de certificados / volantes generados.
- El sistema deberá permitir la emisión de volantes y/o certificados de forma electrónica a través del canal telemático. Deberá permitir la puesta a disposición de dichos documentos al solicitante de forma inmediata mediante acceso específico en la “carpeta del ciudadano”, que deberá ubicarse en la sede electrónica del municipio, utilizando para ello, cuando sea posible, la actuación administrativa automatizada, en los términos que más adelante se señalan.

5.2.1.6 Gestión documental

- El sistema deberá servirse de las herramientas de digitalización comunes a toda la plataforma aportando facilidades para el escaneo de las hojas padronales, así como para su archivo, teniendo instrumentos para localizar, visualizar o reproducir.
- También podrán almacenarse documentos escaneados asociados a un habitante concreto.
- Al igual que para el resto de aplicaciones de gestión municipal objeto del presente pliego, la documentación asociada a la gestión, en este caso del padrón de habitantes, será gestionada y almacenada en el sistema centralizado de gestión documental de la plataforma.
- La solución deberá incorporar prestaciones para la gestión de documentos electrónicos. Deberá permitir la aplicación de las políticas de gestión en cuanto a la incrustación del Código seguro de Verificación (CSV), Digitalización y compulsas de documentos aportados en soporte papel, firma de documentos emitidos, incorporación del sellado de tiempo y clasificación necesarias para garantizar la gestión 100% electrónica de los procesos de gestión del padrón de habitantes, debiendo aplicar las recomendaciones y especificaciones de la Normas Técnicas de Interoperabilidad del Documento electrónico y de Política de firma electrónica.

5.2.1.7 Explotación de la información y datos estadísticos

- El sistema deberá permitir las comunicaciones masivas por varios criterios (identificación padronal, calles, barrios, etc.).
- Deberá permitir la reconstrucción del Padrón de Habitantes a una fecha determinada, y dará la posibilidad de explotar la información a esa fecha.
- Deberá facilitar análisis cuantitativos estadísticos (gráficos y alfanuméricos).
- Deberá permitir la emisión de pirámides de edad en una fecha concreta.
- Deberá permitir la realización de:
 - análisis de movimientos entre dos fechas.
 - análisis de emigraciones / inmigraciones entre fechas.
 - análisis cuantitativos y personalizados de habitantes con determinadas características, a una fecha dada.
 - Análisis cuantitativos de la gestión propia de padrón: consultas, operaciones, documentos generados,.

5.2.1.8 Intercambio con INE

- La solución deberá facilitar el intercambio de ficheros con el INE, tanto en materia del Padrón Municipal de Habitantes como con el Censo Electoral. Por tanto, deberá permitir la generación del fichero de variaciones mensuales, disponiendo de las herramientas que permitan tratar de manera automática y de forma manual o individual (cuando no sea posible hacerlo automáticamente), el mayor número de las incidencias y errores comunicados por el INE. En este sentido y con la finalidad de evitar errores, deberán incorporar un diccionario o listado de datos abiertos y ampliable, que permita la conversión de denominaciones de viario o entidades territoriales populares, en las oficial y legalmente reconocidas por el Ayuntamiento.
- La solución deberá disponer de los medios necesarios para la carga automática y tratamiento de la información contenida en ficheros especiales del INE (nacimientos, defunciones, cambios DNI, cambios en NIE, bajas, y cualquier otro remitido por el INE o la Oficina del Censo Electoral), así como para la carga y tratamiento de la totalidad de los ficheros que intervienen en el proceso de cierre numérico en la obtención de la Cifra Oficial de Población, de forma automática, así como la gestión de reparos y alegaciones, con indicación expresa en cada caso, de las acciones a realizar para la solución de cada una de las incidencias o errores que se detecten.
- La lectura de los ficheros remitidos por el INE y la incorporación de su contenido a la base de datos del padrón municipal de habitantes, permitirá la creación de un histórico de las modificaciones que produzca dicha información, garantizándose la imposibilidad de generar duplicados con los datos que pudieran haberse introducido en la base de datos por el personal municipal con carácter previo a la recepción de los ficheros del INE. En todo caso, la aplicación deberá generar un fichero de las incidencias que pudieran producirse y deberá contener las formulas necesarias para la corrección automática o individual, de dichas incidencias.
- En lo que respecta a los ficheros remitidos por el INE, en los que consta la población con errores, la solución deberá permitir agrupar a esta población en función del número del error que les afecte, y deberá indicar la opción a realizar para su corrección. Deberá contener igualmente la posibilidad de acceder y en consecuencia mostrar, las incidencias

derivadas de las comunicaciones con el INE, obteniendo las acciones adoptadas y la fecha de las mismas para, en su caso, poder justificar las alegaciones oportunas.

- Cifras de población: Carga y tratamiento de todos los ficheros que intervienen en el proceso de cierre numérico: padrón a fecha, rechazos, alegaciones.

5.2.1.9 Gestión de convocatorias electorales

- La solución deberá disponer de un módulo específico para la gestión de todas las tareas relacionadas con los procesos electorales, de manera que permita la realización de sorteos de miembros de mesas electorales y la impresión de los oportunos documentos de notificación a los miembros de dichas mesas. En este apartado la solución deberá poder acceder, importar y trabajar con la información del programa oficialmente adoptado por la Oficina del Censo Electoral (hoy día "CONOCE"), sobre gestión de procesos electorales, así como su enlace con la información del padrón municipal de habitantes.
- Con respecto a las convocatorias electorales, la plataforma de tramitación electrónica, que también forma parte de la presente propuesta de contratación, deberá permitir realizar consultas a través de la Sede Electrónica Municipal del Ayuntamiento de Benalmádena, previa identificación del tercero, de la Base de Datos del Censo gestionada a través del programa oficialmente adoptado por la Oficina del Censo Electoral, tanto desde ordenadores personales, como de dispositivos móviles, con el fin de que un ciudadano pueda obtener información acerca del colegio o mesa en la que puede ejercer su derecho al voto en una determinada convocatoria electoral.

5.2.1.10 Administración electrónica

El sistema debe estar preparado para la implementación sobre el mismo de trámites a través de Internet, como la emisión de volantes de empadronamiento, certificados o solicitudes de altas, bajas y modificación en Padrón. Dichos trámites deberán estar disponibles y accesibles a los ciudadanos en la "Carpeta Ciudadana" de la Sede Electrónica municipal, que también forma parte de este procedimiento de contratación (Ver epígrafe Carpeta del Ciudadano de la Sede Electrónica):

5.2.2 Gestión Económica

Se requiere el suministro y la implantación de un sistema para la Gestión Económica (sistema contable y presupuestario) en base a la puesta en marcha de un conjunto de procesos integrados que den respuesta a las necesidades que a continuación se exponen, teniendo como marco normativo aplicable la instrucción contable vigente para la administración local (ICAL).

Además, el sistema deberá disponer de mecanismos que garanticen la seguridad de acceso a la información y a los procesos. Dichos mecanismos deben estar integrados con el módulo general de seguridad descrito anteriormente.

5.2.2.1 Requerimientos generales

- Al igual que la totalidad de sistemas de gestión licitados, el presente módulo de gestión económica deberá utilizar las bases de datos corporativas de terceros, direcciones, usuarios y seguridad.
- La aplicación deberá ser modular, de forma que puedan irse incorporando módulos extracontables aunque con reflejos contables: Presupuesto..., y estar soportada sobre un gestor de base de datos relacional.
- La gestión de presupuesto y la contabilidad serán una única información. A nivel de usuario, la grabación de operaciones será utilizando la terminología de fases de ejecución.
- Los accesos y seguridad serán configurables y parametrizables según usuario/acceso a la información contenida en la base de datos.
- La aplicación permitirá definir o modificar los modelos de tramitación contable sin modificar el código interno de la aplicación, de forma que permita adaptar la normativa contable a la necesidad de la gestión. Estas adaptaciones de la definición de la tramitación deberá poder tener versiones, según fecha, minimizando el efecto que tendrán estos cambios en la operativa de los usuarios.
- La aplicación debe ser multi-institución y multi-ejercicio. Los usuarios deben poder crear fácilmente nuevas instituciones (además de la principal, sus Organismos Autónomos) y ejercicios. En dicha creación, deberá ser posible especificar qué parte de la configuración es compartida por las instituciones usuarias del sistema y qué parte es específica de cada una de ellas: clasificaciones presupuestarias, plan de cuentas, comportamiento de cada tramitación contable (datos requeridos, datos heredados, datos editables, apuntes contables, formularios a generar,...).
- Debe permitir la gestión de la contabilidad de manera descentralizada a través de centros gestores. Esta descentralización, mediante la utilización del componente de seguridad, permitirá proporcionar acceso (modo lectura o modo actualización) a cada centro gestor únicamente al presupuesto gestionado.
- Posibilidad de pre-introducción de documentos contables: pre-contabilización o funciones de Intervención Delegada (apuntes provisionales) de tal manera que la información de saldos sea capaz de distinguir lo provisional de lo definitivo.
- Deberá ser posible guardar plantillas de los documentos contables más comunes para su rápida reutilización.
- Las transacciones económicas que se registren deberán poder hacer referencia a múltiples valores de las distintas entidades de datos (partidas y conceptos presupuestarios, proyectos, cajas fijas, ordinales de tesorería,...) siendo la configuración de cada transacción la encargada de regular esta posibilidad.
- Deberá permitir el tratamiento masivo de datos (Contabilización automática de facturas registradas y verificadas; Relaciones de pagos para transferencias, etc.).
- Se deberá permitir que los usuarios autorizados puedan definir el formato de documentos, listados y consultas. También ha de ser posible el bloqueo temporal de: Presupuestos, Ejercicios, Terceros, Partidas, Documentos, Tipos de Documentos.
- Se ha de permitir la Gestión simultánea de dos ejercicios abiertos de manera transparente para el usuario.

5.2.2.2 Sistema de Contabilidad Pública

El Modelo de tramitación contable (circuitos de gastos, ingresos, extrapresupuestario), cumpliendo la normativa aplicable, deberá poder adaptarse a las especificaciones propias del Ayuntamiento de Benalmádena, permitiendo, por lo tanto, variar los circuitos introduciendo operaciones complementarias y obteniéndose el control de dicha tramitación con sus saldos y demás información.

La aplicación de Contabilidad deberá ser capaz de registrar tanto la contabilidad presupuestaria como la de partida doble, así como otros hechos económicos (sin implicación contable) que requieran ser reflejados en el sistema. Estará formada, como mínimo, por los siguientes módulos integrados entre sí:

5.2.2.3 Módulo de Apertura Extraordinaria

La aplicación deberá contar con un módulo en el que se realizarán todas las operaciones derivadas de la carga de información procedentes del anterior sistema contable de acuerdo con los formatos de carga que el adjudicatario indique.

Debe permitir por tanto la captura de la siguiente información:

- Obligaciones reconocidas en los Presupuestos Cerrados pendientes de ordenar el pago.
- Pagos Ordenados pendientes de realizar.
- Derechos reconocidos pendientes de cobro.
- Obligaciones a cargo de la entidad derivadas de Operaciones no Presupuestarias.
- Derechos a favor de la Corporación derivadas de Operaciones no Presupuestarias.
- Los saldos de las cuentas en Entidades Financieras que figuren en el acta de arqueo a 31 de Diciembre del año anterior.
- Los datos relativos a la composición de los Remanentes de Créditos obtenidos en la liquidación del ejercicio anterior.
- Cualquier otra información que deba integrar el asiento de apertura de la Contabilidad del año en curso.

La captura de la información señalada deberá poder realizarse de forma escalonada, no siendo necesario el completarla para operar en el resto del sistema. Una vez finalizada, las anotaciones de Apertura de la Contabilidad se retrotraerán a fecha 1 de Enero del año en curso, debiendo figurarse en los libros de Contabilidad Principal como primeras anotaciones del nuevo sistema contable.

5.2.2.4 Gastos

La aplicación deberá contar con un módulo de gastos donde se realizarán las operaciones de Gestión y Ejecución del Presupuesto de Gastos, contabilizándose independientemente las relativas a las Agrupaciones de Presupuesto Corriente, Presupuestos Cerrados y Ejercicios Futuros.

El Sistema debe permitir la ejecución de la totalidad de las operaciones establecidas en la normativa contable aplicable y adaptarse a las especificaciones particulares de la Entidad, mediante mecanismos que no supongan desarrollo de software a medida, sino configuraciones capaces de funcionar con el software estándar.

El sistema estará preparado para que la captura de la información de dichas operaciones pueda realizarse de forma descentralizada en las distintas oficinas de los Centros Gestores del Presupuesto. Las operaciones capturadas de esa forma podrían tener carácter de registros pendientes de aprobar y validar por la Intervención de Fondos. El sistema igualmente debe

posibilitar la impresión de los documentos contables establecidos por norma y todos aquellos que deban implementarse por decisiones propias de la Entidad, previamente a su aprobación.

El sistema debe permitir procedimientos de Gestión que permitan la validación de las operaciones realizadas y su correlación:

- Al nivel de códigos de operaciones, terceros, aplicaciones presupuestarias, etc., el sistema debe presentar la descripción de la operación, denominación del Tercero, etc.
- Al realizar Retenciones y Autorizaciones de gastos debe realizar los controles necesarios y suministrar información de saldo disponible al nivel de vinculación.
- En aquellas operaciones que se encadenen sobre otras realizadas previamente, el programa debe incluir un sistema de números de referencia que permita, al indicar dicho nº de los datos de dicha operación, validar que la operación anterior ha sido realizada, así como la existencia de saldo suficiente en la aplicación o en su grupo de vinculación.

Las operaciones del módulo de gastos deben poder realizarse contra varias operaciones previas, es decir poder cerrar el árbol de tramitación agrupando operaciones libremente o por criterios (por ejemplo, una única operación de pago que tramite múltiples obligaciones reconocidas).

La codificación de las Aplicaciones Presupuestarias de Gastos debe ajustarse, como mínimo, a la establecida por la Entidad, pudiendo elegir las clasificaciones presupuestarias a utilizar, así como su orden.

La introducción del Tercero debe poder realizarse indistintamente en la fase de disposición o de reconocimiento de la obligación.

La aplicación debe permitir la agrupación de distintas fases de tramitación en una sola debiendo registrarse en los Libros de Contabilidad Principal de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

La aplicación debe realizar tanto las operaciones originales como las operaciones de anulación definidas en la Normativa Contable. Además, la aplicación deberá permitir realizar operaciones complementarias que sumen importe a las originales.

Desde este módulo la aplicación debe incorporar un sistema de consultas de la situación de las aplicaciones presupuestarias al nivel de ejecución y al nivel de vinculación. A este respecto, la norma general será que las operaciones de consumo de crédito presupuestario (fases de Autorización del Gasto y de Retención de Créditos) comprueben el disponible de la vinculación correspondiente.

El enlace de las operaciones de ejecución del Presupuesto de Gastos con el módulo de Contabilidad General se realizará de forma interactiva, de forma que para aquellos movimientos que requieran apuntes contables, éstos se realicen de forma transparente para el usuario. Si algún apunte no puede ser predefinido, deberá ser posible que el usuario especifique la cuenta a utilizar en el momento de creación de la operación. Incluso, deberá ser posible reflejar en el sistema transacciones económicas que no supongan apuntes contables a registrar.

En las operaciones de reconocimiento de la obligación con IVA soportado deducible la aplicación debe incorporar un sistema que facilite el cálculo de la parte Presupuestaria y no Presupuestaria en función del porcentaje aplicable de Prorrata.

Deberán poder definirse normas de vinculación que permitan en una sola instrucción determinar todas las partidas que forman parte de una bolsa. La interpretación de estas normas de vinculación supondrá la generación automática de las bolsas de vinculación. No obstante, la aplicación deberá permitir realizar asignaciones manuales de partidas a bolsas de vinculación para reflejar excepciones.

El sistema deberá permitir configurar el comportamiento en la comprobación del disponible de cada partida presupuestaria, pudiendo decidir si debe emitir un aviso al usuario, si debe impedir la grabación de la operación (aunque exista crédito en la bolsa de vinculación) o si no debe realizar la comprobación.

Deberá existir un módulo que permita la introducción en el sistema y el seguimiento de los expedientes de modificación de crédito, además de su contabilización de forma conjunta. Las funcionalidades mínimas que deberá tener dicho módulo serán las siguientes:

- El expediente de modificación de crédito será una entidad que asegurará el mantenimiento del equilibrio presupuestario.
- Soportará todo tipo de modificaciones de crédito, incluidas transferencias de crédito y situaciones de financiación combinada del suplemento o crédito extraordinario (bajas por anulación + modificación de las previsiones de ingresos).
- La contabilización de los expedientes de modificación se realizará de forma automática y conjunta.
- Sólo se permitirá la contabilización de expedientes que estén equilibrados.
- Las operaciones contables del expediente podrán realizarse tanto en provisional como en definitivo.
- Deberá permitir la impresión de los datos del expediente de manera conjunta.

A nivel de cada partida, ha de ser posible especificar el tratamiento del IVA teniendo en cuenta la naturaleza del gasto.

5.2.2.5 Ingresos

En este módulo se deberán realizar todas las operaciones de Gestión y ejecución del Presupuesto de Ingresos, contabilizándose independientemente las relativas al Presupuesto Corriente, Presupuestos Cerrados y Ejercicios Futuros.

El Sistema debe permitir la ejecución de la totalidad de las operaciones establecidas en la normativa contable aplicable y adaptarse a las especificaciones particulares de la Entidad.

El sistema estará preparado para que la captura de la información de dichas operaciones pueda realizarse de forma descentralizada en las distintas oficinas de los Centros Gestores del Presupuesto. Las operaciones capturadas de esa forma podrían tener carácter de registros pendientes de aprobar y validar por la Intervención de Fondos. El sistema igualmente debe posibilitar la impresión de los documentos contables establecidos por norma y todos aquellos que deban implementarse por decisiones propias de la Entidad, previamente a su aprobación.

El sistema debe incorporar procedimientos de gestión que permitan la validación de las operaciones realizadas y su correlación:

- Al nivel de códigos de operaciones, terceros, aplicaciones presupuestarias, etc., el sistema debe presentar la descripción de la operación, denominación del Tercero, etc.

- En aquellas operaciones que se encadenan sobre otras realizadas previamente, el programa debe incluir un sistema de números de referencia que permita, al indicar dicho nº de referencia en los datos de dicha operación, validar que la operación anterior ha sido realizada.

Las operaciones del módulo de ingresos deben poder realizarse contra varias operaciones previas, es decir poder cerrar el árbol de tramitación agrupando operaciones libremente o por criterios.

La codificación de las Aplicaciones Presupuestarias de Ingresos debe poder ajustarse a la establecida en la Entidad, pudiendo elegir las clasificaciones presupuestarias a utilizar, así como su orden.

La aplicación debe incorporar un sistema de consultas de tal forma que desde este módulo se pueda conocer la situación de ejecución de las aplicaciones presupuestarias.

La aplicación deberá llevar el control de la ejecución del presupuesto de ingresos diferenciando por tipo de exacción.

El enlace de las operaciones de ejecución del Presupuesto de Ingresos con el módulo de Contabilidad General se realizará de forma transparente para el usuario.

La aplicación debe incorporar un sistema de Gestión que permita el control de fraccionamiento de los derechos reconocidos pendientes de cobro.

5.2.2.6 Operaciones No Presupuestarias

Desde este módulo se realizarán todas las operaciones no presupuestarias establecidas en la Normativa de Contabilidad.

La aplicación deberá permitir la codificación de los distintos conceptos no Presupuestarios y relacionarlos con cuentas del Plan General de Contabilidad.

La aplicación debe incorporar un sistema de Gestión de números de referencia OPTATIVO por Conceptos no Presupuestarios de tal forma que:

- En aquellos conceptos no Presupuestarios en los que no se utilice se operará a nivel de saldo (Retenciones, etc.).
- En aquellos conceptos que debido a sus características deba ejecutarse un control más detallado, el sistema deberá incluir un sistema de números de referencia que permita, al indicar dicho nº de referencia, validar que la operación anterior ha sido realizada. (Fianzas, Auales,...).

5.2.2.7 Registro de Facturas

- El sistema de gestión de la contabilidad deberá contar con un registro contable de las Facturas recibidas en el que se le pueda suministrar toda la información necesaria para su posterior conversión en obligación reconocida u orden de pago (Partidas Presupuestarias,

- Retenciones, importes de IVA, Área, Fechas de conformidad/registro/factura/vencimiento, Ordinal pagador,...).
- Este módulo deberá permitir anexar cualquier documentación (en fichero o a digitalizar) para su archivo junto con la Factura y para su envío al portafirmas electrónico como anexo.
 - Las Facturas deben poder agruparse en Relaciones para su gestión conjunta (firma electrónica, contabilización,...).
 - La contabilización de Facturas debe poder realizarse hasta la fase de Reconocimiento de la Obligación o la fase de Ordenación de Pago.
 - Al final del ejercicio o en cualquier momento, deberá poder realizarse el proceso de imputación financiera de las facturas sin consignación presupuestaria, así como el correspondiente contra-asiento cuando efectivamente se imputen al presupuesto en el ejercicio posterior.
 - Deberá ser posible configurar la fecha de inicio del periodo legal de pago según el criterio del Ayuntamiento de Benalmádena.
 - La Factura deberá mostrar en todo momento su estado de tramitación según las necesidades del Ayuntamiento de Benalmádena.
 - El sistema deberá ser capaz de registrar en el sistema facturas electrónicas con el formato "facturae" de obligatoria utilización en el caso de la Administración Pública española, mediante la integración con la plataforma FACE como "Punto General de Entrada de Facturas Electrónicas", según establece la Ley 25/2013, de 27 de diciembre de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de las facturas en el Sector Público.
 - La integración con FACE debe ser en ambos sentidos, es decir, tanto para descargar facturas electrónicas remitidas por los proveedores, como para informar a FACE de los cambios de estados de tramitación de las facturas fruto su proceso de conformación, aprobación, ordenación y pago.

5.2.2.8 Proyectos de Gastos o Inversión

Este Módulo permitirá el seguimiento de proyectos de gastos o de inversión a partir de las operaciones que hagan referencia a estas entidades, con objeto de tener la ejecución y el control para cada uno de los proyectos.

El objetivo será agrupar las operaciones de distintas partidas (todas o parte de ellas) para obtener los saldos agrupados por cada entidad o proyecto y así llevar el control de su estado de ejecución.

Los proyectos deberán poder ser creados de manera jerárquica, es decir, establecer nivel de superproyecto, proyecto y subproyecto que enriquezcan la explotación de información del módulo, agregando y desagregando información. La imputación de gastos e ingresos no tendrá por qué ser al mismo nivel, pudiendo imputar ingresos a nivel de proyecto y gastos a nivel de subproyecto, por ejemplo.

5.2.2.9 Financiación Afectada

En el caso de los gastos con financiación afectada, el módulo calculará e informará en base a las previsiones de gastos e ingresos, los coeficientes de financiación y los derechos y obligaciones contabilizadas, de las desviaciones para cada uno de los proyectos, así como los importes que

tengan que aparecer en el documento Resultado Presupuestario (Créditos gastados financiados con remanente de tesorería para gastos generales, Desviaciones de financiación negativas y Desviaciones de financiación positivas) y en el Estado del Remanente de Tesorería (Exceso de financiación afectada).

El sistema deberá permitir la creación de Recursos de Financiación con información propia (fechas, porcentajes, agente financiador, tipología de gasto a financiar, ...). Dichos Recursos de Financiación deberán ser relacionados con los proyectos para identificar cómo son financiados.

5.2.2.10 Tesorería

5.2.2.10.1 Gestión de ordinales de tesorería

El sistema deberá permitir la creación y mantenimiento de los ordinales de tesorería, especificando datos tales como su naturaleza (efectivo, bancario, ...), su posible restricción en pagos o en cobros, su codificación bancaria (CCC o IBAN), su divisa, su saldo mínimo negociado, sus fechas de validez (inicio y fin), el histórico de responsables, sus principales condiciones bancarias contratadas, ...

El módulo deberá tener la funcionalidad necesaria para la carga del extracto electrónico bancario (modelo 43) y la conciliación automática y manual de las transacciones bancarias.

5.2.2.10.2 Gestión de pagos

La aplicación deberá permitir indicar a cada operación (bien en fase de obligación o en fase de ordenación del pago) la forma de pago que va a utilizarse en dicha transacción. En caso de utilizarse la forma de pago por Transferencia bancaria, deberá ser posible indicar el número de cuenta bancaria (código CCC o código IBAN) del tercero receptor de la transacción. Dicha cuenta deberá poder ser opcionalmente, recuperada desde la ficha del tercero.

Tanto a las facturas como a las obligaciones contabilizadas deberá poderse indicar la fecha de vencimiento, así como el ordinal de tesorería previsto para poder ser tenidos en cuenta en posteriores previsiones de Tesorería.

De aquellas obligaciones cuyo pago ya ha sido ordenado la Tesorería de la Corporación deberá poder obtener, las ordenes de transferencias, talones y relaciones necesarias para efectuar el pago, considerándose como pagadas dichas obligaciones en el momento de ser aprobadas las citadas relaciones y retirados en el caso de talones.

El módulo deberá establecer los controles que posibiliten endosos, embargos, confirming sobre las obligaciones reconocidas.

Además, el sistema debe posibilitar la ordenación individualizada de obligaciones, pudiendo modificarse el importe de las mismas, de tal manera que una Obligación pueda dar lugar a varias órdenes de pago.

5.2.2.10.3 Gestión de cobros

En cuanto a los ingresos que se producen en los distintos Ordinales de Tesorería (cuentas corrientes en Entidades Financieras y cajas de efectivo) la aplicación debe incorporar un sistema que se ajuste a los siguientes principios básicos:

- La captura de los ingresos provenientes de los sistemas de Gestión Tributaria y Recaudación se deberá realizar por procedimientos automáticos, evitando la grabación manual de dichos datos, aunque también debe existir la posibilidad de introducción manual.
- Terminada la captura de la información disponible respecto a cada uno de los ingresos, el sistema aplicará los mismos automáticamente, una vez que las operaciones sean definitivas, actualizando los saldos de los Ordinales de Tesorería y el resto de módulos afectados.
- Para los ingresos en Ordinales de Tesorería que correspondan a cuentas en Entidades Financieras se deberá poder capturar además, la fecha efectiva de abono.

5.2.2.11 **Contabilidad General**

La aplicación deberá asegurar que los documentos contables realicen los apuntes correspondientes de forma automática, transparente al usuario y siguiendo las directrices que se hayan especificado al definir cada documento.

Por tanto, el usuario sólo influirá en los apuntes contables de una operación, cuando en su definición exista alguna indeterminación.

No obstante los requerimientos anteriores, la aplicación permitirá la grabación manual de asientos contables, sin repercusión presupuestaria. Estos asientos podrán ser grabados como plantillas para su reutilización siempre que sea necesario.

5.2.2.12 **Remanentes de Crédito**

El objeto de este módulo será el control y Gestión de los Remanentes de Crédito obtenidos en las operaciones de Cierre y Liquidación del Presupuesto de Gastos del ejercicio anterior.

En este módulo deberán poder realizarse todas las operaciones establecidas en la normativa.

Como complemento a la Gestión de los Remanentes de Crédito el sistema deberá mantener la información de las operaciones individualizadas que conformaron dichos Remanentes en el ejercicio anterior.

El sistema debe permitir la captura automática de dicha información en los Remanentes incorporados al Presupuesto de Gastos, Agrupación de Presupuestos Corriente, posteriormente a la modificación presupuestaria correspondiente.

5.2.2.13 Pagos a Justificar

Se efectuarán en este módulo las operaciones relativas al control y contabilización de los Pagos a justificar.

Deberá incluir un sistema de Gestión y contabilización para cada habilitado responsable de Pagos a Justificar, incluso la impresión de los documentos necesarios para la Justificación.

El módulo deberá dar información por cada habilitado de las cantidades otorgadas como pagos a justificar, de los pendientes de justificar para cada uno de los pagos, de las fechas de libramiento y límite de justificación, así como la fecha del último requerimiento al habilitado para que justifique el gasto.

También controlará los casos en los que no se pueden aprobar nuevos gastos a justificar a los habilitados, según la normativa vigente.

5.2.2.14 Anticipos de Caja Fija

Se llevarán a cabo en este módulo las operaciones relativas al control y contabilización de los Anticipos de Caja Fija.

La aplicación permitirá definir las Cajas Fijas con la siguiente información:

- Identificación del Habilitado a quien se ceden los fondos.
- Ordinales de Tesorería relacionados con la Caja Fija:
 - I. en el que recibe los fondos
 - II. el utilizado, por defecto, para librar las reposiciones
 - III. aquellos que sean de uso interno del Habilitados (caja, tarjeta de crédito, ...)
- cuentas necesarias para generar los apuntes contables necesarios
- partidas presupuestarias asignadas a la caja fija para la justificación de sus gastos
- periodicidad de justificación de gastos
- periodicidad de reposición de fondos
- importes máximos para pagos

Será posible que los Habilitados puedan registrar sus operaciones de Pagos a Acreedores, así como generar sus propias operaciones correspondientes a la cuenta justificativa.

Deberá posibilitar la introducción de controles de seguridad para que los usuarios asignados a una Habilitación sólo puedan acceder:

- a los documentos contables pertenecientes a sus Cajas Fijas (reposiciones, pagos a acreedores, justificaciones, ...)
- a las facturas pertenecientes a sus Cajas Fijas

Deberá proporcionar la impresión de los documentos necesarios para la Justificación.

5.2.2.15 Cierre y Apertura

En este módulo podrán realizarse todas las operaciones relativas al cierre del ejercicio y apertura del ejercicio siguiente.

La aplicación permitirá trabajar con “n” ejercicios en línea, con lo que no será obligatorio cerrar un ejercicio para poder ejecutar el siguiente, tanto en operaciones de corriente como en cancelación de pendientes de anteriores.

El sistema de forma automática deberá obtener a la finalización del ejercicio, como mínimo, la siguiente información:

- Obligaciones reconocidas pendientes de ordenar el pago.
- Pagos ordenados pendientes de realizarse.
- Compromisos concertados pendientes de realizarse.
- Derechos reconocidos pendientes de cobro.
- Resultado Presupuestario ajustado.
- Remanentes de Crédito incorporables cualificados en comprometidos (y no comprometidos) y no incorporables.
- Remanente de Tesorería Total.
- Remanente de Tesorería para Gastos Generales.

Las operaciones de cierre deberán poder realizarse con carácter provisional, no teniendo carácter definitivo en tanto no se indique al sistema.

El sistema deberá generar automáticamente, al considerarse el cierre definitivo, todos los asientos en contabilidad por partida doble establecidos en la Instrucción de Contabilidad aplicable.

Igualmente el sistema deberá efectuar de forma automática el traspaso de saldos y operaciones a los Módulos afectados de manera que permita la apertura del nuevo ejercicio, así como generar el asiento de apertura de la Contabilidad del ejercicio siguiente.

Además permitirá la obtención de toda la documentación relativa a las Cuentas Anuales (Balance, Resultado Económico Patrimonial, Liquidación del Presupuesto y Memoria), de acuerdo a la normativa vigente.

Deberá posibilitar la generación de la Cuenta General siguiendo los formatos normalizados establecidos por la normativa vigente y los órganos de control competentes.

5.2.2.16 Plurianuales

La aplicación deberá posibilitar la contabilización de las operaciones de gasto y de ingreso con cargo a ejercicios futuros (Retenciones de crédito, Autorizaciones, Disposiciones y Compromisos de Ingreso). Además el sistema deberá contemplar las utilidades que permitan la conversión automática de este tipo de operaciones en las operaciones de ejercicio corriente que correspondan cuando se aperture el ejercicio que esté afectado por dichas anualidades.

5.2.2.17 Elaboración y Seguimiento del Presupuesto

La aplicación deberá contar con un módulo en el que se lleven a cabo todas las operaciones tendentes a la elaboración del presupuesto a partir de la 'carga' de un determinado estado de ejecución (presupuesto del año anterior, estado de ejecución a un momento determinado, etc.) o, -si se quiere- introduciendo los datos a partir de 'cero'. Una vez aprobado el presupuesto, éste debería volcarse automáticamente sobre la aplicación contable.

Deberá realizar simulaciones que puedan compararse fácilmente por diferentes criterios, categorías y filtros, así como de forma más o menos agregada por dígitos de clasificación:

- atendiendo a determinados 'topes' de máximos y mínimos
- operando aritméticamente con determinadas fórmulas, porcentajes, etc.
- condicionar el gasto al ingreso y, en caso limitativo, atender a prioridades definidas.

Asimismo, desde el módulo deberán poder obtenerse todos los informes relativos al nuevo presupuesto de cara a la presentación, publicación y aprobación del mismo.

En Seguimiento del Presupuesto se deberá permitir crear grupos de partidas y de conceptos a seguir, y poder presentar, sin necesidad de programación, distintos gráficos comparativos de su evolución con relación al presupuesto y a años anteriores.

5.2.2.18 Ficheros de intercambio con el Ministerio de Hacienda. Tribunal y/o Cámara de Cuentas y otras Administraciones Públicas.

La aplicación informática permitirá la confección y tratamiento de archivos en el formato regulado y normalizado por el Ministerio de Hacienda para la presentación telemática de los datos del presupuesto aprobado y de su liquidación y de la información económico financiera adicional requerida por dicho Ministerio.

Igualmente, la aplicación .deberá permitir la generación de todos los informes, documentos y ficheros que sean necesarios para la remisión de datos al Tribunal de Cuentas y cualquier otra Administración estatal o autonómica que lo solicite.

5.2.2.19 Integración de las aplicaciones de gestión de contabilidad y gestión de nóminas.

Las aplicaciones de contabilidad y gestión de nóminas deben funcionar de forma integrada.

5.2.2.20 Módulo de contabilidad analítica

El sistema de gestión contable deberá contar con un módulo de contabilidad analítica en cumplimiento de los requerimientos legales, que exige a los municipios mayores de 50.000

habitantes el desarrollo de una contabilidad analítica que de paso a la información de costes por actividades e indicadores de gestión a incluir en la memoria de las cuentas anuales del Ayuntamiento.

5.2.2.21 Módulo de gestión de subvenciones.

El sistema deberá contar con un módulo de gestión de subvenciones concedidas por el Ayuntamiento de Benalmádena.

El módulo deberá estar plenamente integrado en el sistema de contabilidad y plenamente adaptado a la normativa aplicable

Deberá incluir los procedimientos administrativos electrónicos de la gestión de las subvenciones y la conexión e intercambio de datos con la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) de manera bidireccional con webservices integrados.

Los procedimientos electrónicos deberán llevarse a cabo a través del tramitador de expedientes de propósito general que deberá incluir la plataforma de tramitación electrónica.

5.2.2.22 Gestión documental y seguimiento de expedientes electrónicos para el área contable.

Al igual que el resto de aplicativos de gestión municipal, el sistema de gestión de la contabilidad deberá integrar y hacer uso de las herramientas transversales de la plataforma de tramitación electrónica con que deberá contar la solución global. Las especificaciones técnicas y funcionales que debe cumplir dicha plataforma se desarrollan en el epígrafe “Plataforma de Administración Electrónica” de este mismo Pliego Técnico.

Entre otras herramientas, cabe destacar las siguientes:

Gestor documental, que deberá gestionar y distribuir los documentos de gestión económica de forma adecuada, con independencia del canal de acceso. Deberá permitir la incorporación de documentos mediante digitalización o incorporación directa de archivos electrónicos, realizar búsquedas rápidas y complejas mediante metadatos, deberá permitir el archivado y foliado electrónico de los expedientes así como su exportación, etc.

Diseño y gestión de Expedientes. Todos los expedientes que deba tramitar el sistema de gestión de la contabilidad deberán realizarse electrónicamente, haciendo uso del gestor de expedientes electrónicos de la plataforma de tramitación electrónica. Dicho gestor de expedientes debe permitir el diseño y definición de procedimientos de forma sencilla. La gestión de los procedimientos deberá estar basado en un catálogo de procedimientos global, que será el mismo para la totalidad de aplicaciones de gestión municipal

5.2.2.23 Portal web de consultas contables para los proveedores

El sistema deberá contar con un portal web dedicado a proveedores, que deberá incluirse la Sede Electrónica del Ayuntamiento (Ver epígrafe “Espacio para proveedores” desarrollado

dentro de la sección “Sede Electrónica”). El portal deberá proporcionar toda la información de interés para los proveedores referente a su relación con el Ayuntamiento y deberá permitir realizar distintas acciones.

5.2.2.24 Gestión de Inventario

Las empresas que opten por no conservar el sistema de gestión de inventario (web) que se encuentra en producción en estos momentos en el Ayuntamiento, deberá presentar en su oferta una solución de inventario que cumpla con los siguientes requerimientos:

Se requiere una aplicación de gestión de Inventario y Patrimonio en entorno Web integrada con la Contabilidad.

Debe ser un producto multistitución, de forma que permite la gestión del inventario de bienes de forma individualizada e independiente por los organismos autónomos e instituciones de cada administración. A través del módulo de seguridad se otorgan los permisos propios de cada institución/ usuario.

El Inventario está concebido para la interrelación entre diferentes centros gestores en donde la base de información sea el bien. Por tanto, tiene utilidad para el Área de Secretaria en la gestión del inventario de bienes y derechos, para el Área de Intervención en la gestión de las actuaciones contables relacionadas con bienes específicos del inmovilizado, y para otros departamentos como vía pública, urbanismo, seguros, medio ambiente, etc.

Requerimientos de Integración:

- Desde el inventario a la contabilidad, ya que las anotaciones en contabilidad general tienen su origen en las operaciones de gestión patrimonial reflejadas en el inventario y se producen de manera automática a medida que se van realizando.
- Desde la contabilidad al inventario, ya que este recoge las anotaciones recaídas en contabilidad general actualizando la situación de los bienes con cada anotación que incorpora, y permitiendo obtener información auxiliar histórica en las anotaciones producidas en relación con cada bien inventariado.
- Permitir el enlace con las aplicaciones de contabilidad y registro de facturas que posibilite el archivo de los datos esenciales de aquellas operaciones que afecten a los activos

Requerimientos operativos:

La aplicación debe cumplir con los objetivos básicos siguientes:

- Permitir la actualización y mantenimiento del Inventario de Inmuebles de la Entidad.
- Garantizar la permanente actualización del inventario, mediante la inclusión en el mismo de las variaciones que deben registrarse en la información de los bienes como resultado de los procedimientos de gestión patrimonial.

- Servir a los procedimientos de gestión patrimonial, proporcionando los datos y antecedentes precisos en cada una de las operaciones sobre los bienes inmuebles incluidos en el Inventario.
- Establecer un flujo continuo de información entre el Inventario y la Contabilidad Financiera, al objeto de proporcionar los datos necesarios para el reflejo contable de las variaciones, composición y situación de los bienes incluidos en el sistema, posibilitando la elaboración de las Cuentas y Estados, que en relación con los mismos deben rendirse.
- Contribuir al proceso de elaboración de presupuestos, aportando información acerca de los gastos corrientes en los que se incurra por la posesión de los activos así como permitiendo la evaluación de las necesidades futuras.

Requerimientos funcionales:

- Gestionar la base de datos del Inmovilizado material e inmaterial de la institución como las herramientas de gestión del mismo. Esta base de datos contiene todas las fichas de los elementos que conforman los bienes para cada uno de los epígrafes definidos en el sistema. Desde los registros de bienes se realizan todas las operaciones que se llevan a cabo por el Servicio de Gestión de Patrimonio. Es decir, altas, bajas, modificaciones, operaciones de segregación, agregación, agrupación, etc. De todo ello queda registro de un histórico de movimientos para cada bien de las modificaciones y/o variaciones contables que haya sufrido.
- Permitir la definición de epígrafes y subepígrafes para la clasificación de bienes.
- Disponer de utilidades de generación masiva de operaciones de amortización anual, así como la obtención de juegos de datos de operaciones contables a cargar en la Contabilidad.
- Ofrecer listados de interés contable, resúmenes por epígrafe y la rectificación anual del inventario (Listados al Pleno). Se deberán realizar al menos los listados e informes actuales.
- Tener las siguientes funcionalidades: acceso, gestión y mantenimiento de las tablas auxiliares de soporte a la aplicación; datos de configuración del producto; indicar por tipo de bien valores por defecto a campos específicos de la ficha que lo define.
- Permitir el control de la sesión con utilidades como abrir una nueva ventana mientras se está trabajando con el producto o finalizar la aplicación.

Gestión de los epígrafes del Inventario:

La base de datos contiene todas las fichas de los elementos que conforman los bienes para cada uno de los epígrafes definidos (epígrafes y subepígrafes definidos previamente en el proceso de parametrización del sistema).

Junto a los epígrafes definidos, está disponible un acceso único a todos a los datos genéricos de todos los bienes registrados (Bien Genérico).

Desde los registros de bienes se realizan todas las operaciones que se llevan a cabo por el órgano gestor del patrimonio.

Debe contemplar todos los tipos de bienes:

1. Inmuebles

El aplicativo debe contemplar la propiedad inmobiliaria como una carpeta del conjunto de sus bienes relacionados del que forman parte, (bienes relacionados) y a la que deberá llamar con el genérico "bien inmueble".

Debe contemplar datos específicos por tipo de Inmuebles:

- Bien inmueble Terreno
 - Patrimonio municipal del suelo
 - Mejora de terreno
 - Datos de adquisición
 - Datos catastrales
 - Bien inmueble Edificio
 - Bien inmueble Mejora de Terreno
 - Bien inmueble Instalación Técnica
 - Vías públicas
2. Derechos reales
3. Muebles de carácter histórico, artístico o de considerable valor económico
4. Valores Mobiliarios
5. Créditos y Derechos de carácter personal de la Corporación
6. Vehículos
7. Semovientes
8. Bienes y derechos revertibles
- Cesiones de bienes revertibles
 - Cesiones de bienes consolidables
 - Concesiones en general, quioscos, contratos y arrendamientos

Integración con Contabilidad

El enlace Contabilidad - Inventario debe contemplar dos modalidades de integración:

- tanto desde Contabilidad hacia Inventario como en sentido contrario,
- bien sea de forma online u off-line,

con el objetivo de que el Ayuntamiento tenga la posibilidad de integrar todas o algunas de ellas en sus procedimientos de trabajo.

Enlace Contabilidad → Inventario:

Posibilitará la integración tanto desde el registro de facturas como desde la entrada de documentos, dependiendo de la naturaleza de la operación a registrar. Dentro de este escenario de integración deben estar disponibles para su utilización varias modalidades de integración:

- Enlace desde la entrada de documentos:
- Enlazando desde Contabilidad con transacciones ya registradas en Inventario, se generan las operaciones contables.
- Enlace desde el registro de facturas:
 - enlazando desde la factura con transacciones ya registradas en Inventario
 - generando, desde la factura, altas provisionales de bienes en Inventario

Enlace Inventario → Contabilidad

Las características principales de esta funcionalidad deben ser:

- Permitir comunicar a Contabilidad las operaciones contables resultantes de las transacciones realizadas en el Inventario
- El proceso recogerá las transacciones que cumplan lo siguiente:
 - No están ya contabilizadas
 - No están incluidas en otro proceso de carga
 - La institución y el año de la transacción son los seleccionados
 - La transacción afecta a contabilidad
 - La transacción no es de amortización
 - La transacción es generable vía carga
 - Cumple las condiciones adicionales de filtro si las hay

Generación de amortizaciones:

Debe permitir, de forma masiva, generar las transacciones de amortización anual de los bienes susceptibles de amortizar y, la generación del archivo de operaciones a cargar en Contabilidad.

Las características principales de esta funcionalidad son:

- Permite comunicar a la Contabilidad el resultado de un proceso de amortización.
- Para realizar un proceso de amortización anual a final de año.
- Genere un fichero con el formato de carga de operaciones de Contabilidad
- El proceso amortizará los bienes que:
 - No estén de baja
 - Sean amortizables
 - Estén en estado de Plena Posesión
 - Se cumpla que VALOR CONTABLE – FONDO AMORTIZADO > VALOR RESIDUAL)
 - Pertenezcan a la entidad seleccionada para amortizar
 - Cumple las condiciones adicionales de filtro si las hay

El proceso de amortización a realizar a final de cada año permitirá realizar las simulaciones de amortización que sean necesarias para cuadrar el final del año.

El proceso de amortización generará un listado a fin de que el usuario pueda puntear y cotejar los datos contables del mismo previamente a la generación del archivo de intercambio.

Una vez el usuario tenga la seguridad de que la información es correcta procederá a ejecutar el proceso de contabilización.

Métodos de Amortización: que deben contemplarse en el aplicativo son:

- Amortización Lineal
- Amortización Lineal por tablas
- Amortización degresiva por el método constante
- Amortización decreciente según el número de dígitos
- Amortización creciente según el número de dígitos

5.2.3 Gestión Tributaria y Recaudación

5.2.3.1 Gestión Tributaria

5.2.3.1.1 Características generales

- Integración con la información básica del sistema (territorio, personas, expedientes, documentos, seguridad y organización) Los distintos objetos tributarios tienen que estar relacionados por contribuyente.
- El sistema debe disponer de un historial de cambios realizados por cada objeto tributario. Se tendrá que guardar un registro de forma cronológica con todos los movimientos efectuados indicando fecha y usuario que los ha informado. Este histórico tiene que permitir generar padrones con la información vigente a una fecha determinada, sin perjuicio que se actualice continuamente la información contenida en la base de datos. Se necesita también una fecha de efecto, para que una modificación pueda tener efectos en padrones de años anteriores, aun cuando la modificación no se conociera en la fecha de generación del padrón..
- Tendrá que gestionar con un mismo sistema tanto ingresos tributarios como no tributarios en sus diferentes formas de cobro.
- Se tiene que poder gestionar de forma automática la relación entre los cambios de dominio en el Catastro y las titularidades del padrón de IBI, así como posibles efectos sobre padrones relacionados, la emisión de las liquidaciones o autoliquidaciones de plusvalías.
- Dichas alteraciones catastrales también deberán poder afectar a los tributos que recaigan o estén vinculados a estos objetos tributarios.
- Podrán generarse nuevas liquidaciones sobre los objetos tributarios que hayan estado sujetos a alguna actuación tributaria previa (realización de complementarias o sustitutorias).
- Los padrones admitirán la gestión con múltiples titulares, y un histórico de cotitularidades, que permita igualmente conocer la situación de titularidad de un objeto tributario en un punto temporal.
- El sistema tiene que permitir el mantenimiento de las bonificaciones y exenciones que correspondan, tanto en los casos en que el mantenimiento de la información lo realice

el ayuntamiento como en los casos en que se generen directamente recibos con información procedente de organismos externos.

- Las bonificaciones y exenciones serán parametrizables con la mayor libertad posible en cuanto a su cálculo y aplicación.
- Se tendrán que poder mantener distintas domiciliaciones bancarias para cada contribuyente, en función de los tributos en los cuales esté obligado. Deberá ser posible, también, mantener domiciliaciones para aquellos recibos que se generen directamente a partir de información procedente de organismos externos. Y existirá la posibilidad de que el contribuyente ordene una domiciliación general que afecte a todos sus objetos tributarios o sólo a aquellos que no tengan una domiciliación específica previa.
- Del mismo modo, un objeto tributario podrá tener asociadas las domiciliaciones de sus distintos cotitulares, de manera que en caso de emisión de recibos separados por titular, cada uno reciba su correspondiente domiciliación.
- El sistema tiene que permitir la emisión de padrones simulados, con distintas tarifas.
- Se requerirá que permita la gestión de los tributos por el procedimiento de autoliquidación a criterio del Ayuntamiento.
- Tendrá que disponer de herramientas de confección a medida de listados y documentos, individuales o múltiples, referidos a objetos tributarios, así como de un diccionario de datos que permita conocer la relación entre dichos objetos.
- Se requerirá que disponga de procedimientos de carga de soportes informáticos provenientes de otras Administraciones (Catastro, DGT, Agencia tributaria, Entidades Locales, otras entidades), y tendrá que acceder a los servicios web que estas Administraciones tengan disponibles.
- Se requerirá que toda la información sobre gestión tributaria se registre una sola vez, y que sea accesible a todos los usuarios del sistema según su responsabilidad funcional.
- Permitirá la generación de certificados de bienes.
- Tendrá integración completa con el sistema de recaudación, de manera que se pueda consultar cualquier dato de las liquidaciones desde la aplicación de gestión y a la inversa.
- Deberá estar integrado con el padrón municipal, y recibir la información de fallecimientos del INE.

5.2.3.1.2 Gestión de expedientes tributarios

- Los expedientes almacenarán toda la información relacionada con la actividad de tramitación tributaria, constituyéndose como un instrumento organizativo y de control.
- Incluirá todos los documentos de entrada que presenten los contribuyentes con destino al Ayuntamiento de Benalmádena, así como los documentos de salida generados en la tramitación.
- Como herramienta de apoyo administrativo a la tramitación de expedientes, facilitará la ejecución de los trámites asociados a los distintos tipos de expedientes de las diferentes áreas, de modo parametrizable, emitiendo los informes, resoluciones, decretos, requerimientos, notificaciones y realizando el consiguiente control de los acuses de recibo, de conformidad con la normativa vigente.
- El control de notificaciones y acuses de recibo se realizará según lo especificado en el "Módulo de gestión de notificaciones".

Como instrumento organizativo y de control, el gestor de expedientes mediante su explotación, deberá:

- Facilitar la atención al ciudadano en las oficinas por parte del personal del Ayuntamiento de manera que pueda disponer, a través de una consulta al sistema informático, de todos y cada uno de los expedientes afectos al contribuyente.
- Facilitar el seguimiento de la situación y trámites del expediente llevando control de todos los trámites y actuaciones realizados, como por ejemplo, requerimientos, alegaciones, resoluciones, notificaciones, acuses de recibo, contactos con el contribuyente. Asimismo, el sistema informará sobre los trámites pendientes de realizar con el expediente, oficinas competentes y plazos legales, si procede.
- Facilitar a las oficinas gestoras información sobre la documentación y resolución de los expedientes tramitados en otros departamentos, que a su vez constituyen los antecedentes de nuevos expedientes iniciados en sus correspondientes departamentos y que podrían derivar en actuaciones sobre expedientes abiertos. En tal supuesto el sistema mantendrá vinculados los expedientes, con independencia de su naturaleza.
- Reducir el envío de papel entre departamentos mediante la grabación única del expediente en origen.
- Facilitar a las unidades gestoras estadísticas de situación de los expedientes en su departamento, permitiendo detectar disfunciones en los procedimientos utilizados.

5.2.3.1.3 Gestión de ordenanzas fiscales

- Parametrización utilizable para el usuario final, que permita la normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales del municipio. Debe permitir definir todas y cada una de las figuras tributarias recogidas en las Ordenanzas Fiscales Municipales, así como disponer de un sistema de programación y cálculo de figuras tributarias nuevas.
- La parametrización del sistema será la más alta posible, de forma que su adaptación a cambios de normativa y su mantenimiento se vean reducidos al mínimo.
- Se requerirá que las variaciones de las ordenanzas fiscales, reguladoras del hecho impositivo, no supongan, siempre que sea posible, la reprogramación del cálculo correspondiente.
- En este módulo quedarán digitalizadas las imágenes publicadas en los correspondientes boletines oficiales de la provincia para obtener un acceso a su consulta por cualquier usuario del sistema.
- Se requerirá que gestione los datos básicos sobre los hechos impositivos que servirán de base para la liquidación de impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales, fijando su forma de exacción, su periodicidad, el tipo de liquidación en altas y bajas, etc. de manera flexible, permitiendo su modificación en el caso de variaciones a las ordenanzas fiscales.
- Guardará un histórico de los valores descritos, para conocer el detalle de las variaciones y poder consultar los valores en un momento concreto.
- Se requerirá que gestione las exenciones y bonificaciones correspondientes a cada figura tributaria.
- Podrá definir las áreas de visualización de información en los recibos, liquidaciones, objetos tributarios y su incorporación en ficheros c19.

5.2.3.1.4 Liquidaciones y Autoliquidaciones

- Sistema de gestión de liquidaciones tributarias, tanto del ejercicio actual como de anteriores, que permita la emisión unificada y/o individualizada de todas las liquidaciones no prescritas desde la fecha de conocimiento del hecho imponible, y aplicando las ordenanzas correspondientes a cada ejercicio.

- Se requerirá que cuente con un proceso de generación de liquidaciones, tanto individualizadas como masivas, que permita el almacenaje en formato digital y su impresión.
- Se podrán imprimir documentos de pago para su ingreso en entidades colaboradoras o para su pago telemático. Los documentos de pago podrán reflejar el total de la deuda o importes parciales.
- Se requerirá que disponga de procesos que permitan la corrección de las liquidaciones incorrectas, ya sea por variación en los datos o en el sistema de cálculo. El sistema debe permitir la identificación de la liquidación incorrecta, el cálculo de una nueva liquidación, con identificación del estado de la liquidación original (pagada total o parcialmente, o no pagada), y así actuar en consecuencia (generación de una nueva liquidación, liquidación complementaria o sustitutoria, generación de una propuesta de devolución, etc.)
- Se requerirá que el sistema contemple de igual manera la generación de liquidaciones complementarias en una ya realizada.
- Se requerirá que contemple procesos de aprobación de liquidaciones, con generación de la propuesta de aprobación, permitiendo la elección de aprobación individualizada o mediante agrupación en relaciones.
- Contará con procesos de baja de liquidaciones y, como en el caso de rectificaciones de liquidaciones, con generación de la propuesta de baja automáticamente.
- Permitirá anulaciones parciales de liquidaciones, en caso de que éstas recojan diversos conceptos tributarios.
- Permitirá el cálculo y control de los ingresos indebidos generados y, en su caso, de los intereses de demora correspondientes. Con referencia de la liquidación y/o liquidaciones afectadas y sus documentos asociados.
- Calculará intereses de demora derivados de la presentación de declaraciones y autoliquidaciones fuera de plazo, así como los recargos y/o sanciones aplicables.
- Se requerirá que incorpore el cálculo de intereses de demora en aquellas liquidaciones que se aprueben en sustitución de otras anuladas.
- Generará las notificaciones de las liquidaciones.

5.2.3.1.5 Gestión de padrones

- En el módulo de gestión de expedientes no tributarios deberá existir un tipo de expedientes que permita el seguimiento y control del estado de los padrones en sus distintas fases de elaboración.
- Permitirá simulaciones y/o cálculo de diversos padrones en un mismo año, mientras no se defina uno de ellos como definitivo.
- Generará los documentos de propuesta de aprobación y notificación del padrón definitivo.
- Se requerirá la generación de ficheros c19, conforme al esquema básico de la normativa 19-14 SEPA, en formato XML.
- Se valorará (valoración no cuantificable automáticamente) que contemple un sistema de muestreo para la comprobación de los padrones generados atendiendo a diferentes criterios que podrán ser definidos por el usuario (comparación con el padrón n-1, importe, número de unidades, recibos de mayor valor, etc.).

5.2.3.1.6 Registro de Transmisiones

- Se requerirá la existencia de un “Registro de Transmisiones” que permitirá la grabación de los cambios de titularidad de un bien inmueble y las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.
- Se verificará por medio de la referencia catastral o del número de protocolo y notario, si hay una liquidación o autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.
- Se requerirá que el registro de transmisiones active/inicie el procedimiento de IIVT e IBI, y tasas sobre los objetos tributarios transmitidos con la información relativa a estos procedimientos.
- Se requerirá que se realice la carga de la información procedente del Colegio de Notarios (ANCERT) y cruce de la misma por diferentes criterios para la detectar las omisiones de declaraciones.
- Se requerirá que a partir de la información de las omisiones detectadas proceda a la generación de requerimientos a los contribuyentes para que efectúen la correspondiente declaración.
- Se crearán expedientes de transmisiones sobre fincas pendientes de alta en el padrón de IBI y con los datos suficientes para que una vez dado de alta se tramiten y se generen los expedientes de cambio de nombre, liquidación, devolución de ingresos indebidos y bajas de recibos.

5.2.3.1.7 Gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles

- Se requerirá que gestione los padrones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles tanto de naturaleza urbana, rústica y de características especiales, los cuales tendrán que estar integrados con el módulo de gestión catastral y del territorio.
- Se requerirá la vinculación de cambios de dominio y alteraciones catastrales a los objetos tributarios de IBI y las tasas relacionadas con consecuencias tributarias en los recibos / liquidaciones
- Se emitirán de forma automática las consecuencias tributarias detectadas (baja de recibos, nuevas liquidaciones, complementarias, expedientes de devolución de ingresos indebidos, etc...) a partir de las alteraciones remitidas por la DGC en el fichero DOC. No solo en IBI e IBIUR sino también en tasas asociadas (Basura doméstica, basura industrial, etc...)
- Se requerirá la disposición de herramientas y procedimientos de conciliación de los padrones de IBI con la base de datos catastral.
- Se utilizarán los servicios web de catastro para la comunicación de cambios de titularidad a la DGC.

5.2.3.1.8 Gestión del Impuesto de Actividades Económicas (IAE)

- Gestión censal del IAE.
- Inspección del IAE.
- Gestión tributaria del IAE.
- Permitirá la tramitación de declaraciones-liquidaciones de alta, baja y variación censal.
- Gestión de los soportes enviados por la AEAT, herramientas para la resolución de incidencias y actualización automática del censo, tratamiento de los soportes trimestral, con las altas, bajas y modificaciones realizadas. Soporte Anual, con las actividades al inicio de año y cálculo de cuota tarifa y censo de no obligados
- Gestión de padrones, simulaciones y la gestión de cuadernos bancarios.
- Gestión de liquidaciones.

- Se valorará la disposición de herramientas y procedimientos de conciliación del padrón de IAE con la información recibida de la AEAT (valoración no cuantificable automáticamente).

5.2.3.1.9 Gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica

- El padrón se actualizará de forma automática a partir de la información enviada por la Delegación Provincial de Tráfico y el mantenimiento del censo de IVTM, altas, bajas, modificaciones y transferencias.
- Incorporará la gestión de beneficios fiscales y exenciones asociados al impuesto.
- Gestionará los soportes enviados por la Dirección General de Tráfico, con herramientas para la resolución de incidencias y actualización automática del censo.
- Realizará el tratamiento de las autoliquidaciones previo a la matriculación.
- Se requerirá la gestión de padrones, simulaciones y la gestión de cuadernos bancarios.
- Realizará por servicios web la comunicación a la DGT para la gestión de los impagos del impuesto de tracción mecánica de vehículos (ATMV).
- Se requerirá que los cambios jurídicos del objeto tributario generen los expedientes de liquidaciones, bajas y devoluciones que el cambio implique. Por ejemplo, bajas de recibos o devoluciones en caso de que la fecha de baja sea anterior a la fecha de devengo o liquidaciones de atrasos en caso de que la fecha de alta sea anterior al año corriente.

5.2.3.1.10 Gestión de Impuesto sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

- El módulo de gestión del Impuesto sobre Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) deberá permitir la generación de liquidaciones y permitirá calcular los retrasos en la liquidación, así como los recargos e intereses correspondientes. Asimismo, deberá permitir la generación de autoliquidaciones asistidas por la Administración.
- El procedimiento del IIVT estará asociado previamente a un procedimiento de registro de transmisiones.
- Realizará asignación automática del sujeto pasivo de la liquidación a partir de la titularidad catastral.
- Detectará las situaciones en que el transmitente sea distinto al titular catastral.
- Permitirá efectuar una única liquidación a nombre de la totalidad de titulares del bien inmueble, o efectuar liquidaciones asociadas a cada uno.
- Calculará la base imponible en función del tipo de transmisión (compra-venta, mortis causa, usufructo, etc.)
- Calculará los recargos e intereses por presentación extemporánea.
- Mostrará la información de plazos e hitos que están definidos por ley dependiendo del tipo de transmisión (intervivos/ mortis-causa).
- Realizará los cambios jurídicos y tributarios en padrones de tasas (basura) e impuestos asociados así como la generación de expedientes de liquidaciones de altas, bajas y devoluciones que se desprendan de la transmisión realizada.

5.2.3.1.11 Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras

- Se requerirá que gestione el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).
- Permitirá efectuar liquidaciones provisionales y definitivas.

- Podrá mantener los beneficios fiscales.
- Generación de los correspondientes documentos cobratorios de las liquidaciones.
- Generación de liquidaciones complementarias, para los casos en los que el presupuesto inicial de la obra resulte inferior al final; y posibilidad de compensación de la deuda definitiva con el importe ya cobrado en la liquidación provisional.
- Conexión con el módulos de expedientes no tributarios para la tramitación de expedientes de la licencias de obra de las que se deriven liquidaciones.
- Conexión con los módulos de Inspección y Sanción, dentro del cual deberá existir un apartado específico que permita la liquidación de sanciones consecuencia de procesos de inspección de ICIO.

5.2.3.1.12 Gestión de las Tasas y Precios Públicos

- Gestión de cualquier tasa o precio público con la opción de utilizar diversos parámetros de cálculo (superficie, metros lineales...), que a su vez permita liquidaciones de conceptos varios y padrones multi-concepto.
- Gestión de beneficios fiscales.
- Permitirá vincular las tasas relacionadas con inmuebles con el IBI y la base de datos catastral.
- Se requerirá la apertura de un expediente no tributario por cada padrón de tasas para su seguimiento y control.
- Gestión de padrones para tasas periódicas utilizando la definición y parametrización que se ha configurado.
- Liquidación adaptada a los datos particulares de cada tasa definida y parametrizada según la configuración de la misma.

5.2.3.2 **Recaudación**

5.2.3.2.1 Características generales

- La aplicación permitirá realizar todas las actuaciones relacionadas con la gestión recaudatoria en período voluntario y ejecutivo hasta la extinción de las deudas, cumpliendo lo establecido en la Ley General Tributaria, el Reglamento General de Recaudación, la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, y demás normativa de aplicación.
- El sistema será actualizado según se modifique la Legislación, normativas, convenios y formatos de comunicación referidos en el presente pliego, de forma que esté adaptado a éstas en el momento de la entrada en vigor de dichas modificaciones.
- Los datos de las aplicaciones actuales deberán ser migrados al nuevo sistema antes de entrar en fase de producción, así mismo los informes usados actualmente deberán adaptarse al nuevo sistema.
- Existirá un módulo de carga de ficheros de recibos y cobros de deudas cuyos formatos podrán ser definidos por el Ayuntamiento de Benalmádena.
- La tramitación se podrá realizar por diferentes enfoques:
 - *Orientada al Tercero:* Para procesos de depuración de datos personales, se podrán buscar terceros con nombre similar, con duplicidades de NIF, con mismo nombre pero ID diferente. Podrá consultarse toda la deuda pendiente así como lo ya cobrado para cada tercero, sus procedimientos o expedientes en curso y finalizados;

- *Orientada al recibo*: Para procesos masivos con independencia del sujeto pasivo, se podrán agrupar los recibos por remesas/relaciones para su envío a domiciliación, para embargos de cuentas corrientes, para procesos de envío de notificación y cualquier otro proceso masivo;
 - *Orientada al expediente*: Que permita seguir la historia en su tramitación, desde el inicio, bien por solicitud del interesado o por oficio, siguiendo un flujo determinado de actuaciones, y con acceso a los recibos, terceros, y objetos tributarios relacionados con dicho expediente.
 - *Orientada al objeto tributario*: Que permitirá la gestión de la deuda de conjuntos de objetos tributarios, por ejemplo por depuración de parcelas en el caso de IBI.
- En cualquiera de estos enfoques las actuaciones podrán ser llevadas a cabo de forma individualizada o en procesos masivos que ejecuten las mismas acciones sobre listas o relaciones de sus elementos (terceros, recibos o expedientes).
- El sistema posibilitará la gestión de la deuda perteneciente a otras entidades u organismos autónomos dependientes.
- Las deudas objeto de recaudación deberán contener los datos relativos al periodo, ejercicio, contraído del Ayuntamiento y contraído de la entidad de Origen.
- Las deudas tributarias se generarán a partir de *objetos tributarios*, gestionados desde un módulo a tal efecto, y las deudas no tributarias a partir de *tipos de ingreso* no tributarios definidos en el sistema.
- Todas las acciones que se realicen quedarán registradas en un histórico accesible desde el detalle de los recibos/expedientes, donde quede constancia de la fecha en que se realiza la actuación, la fecha en la que tendrá o haya tenido efecto la actuación y, donde sea necesario, la fecha de formalización o comunicación de la actuación. (P.ej. en una operación de cobro hablaríamos de la fecha de valor, fecha del movimiento bancario y fecha "log" de entrada en el sistema, en una operación de cambio de valores catastrales anotaríamos la fecha de efecto, la fecha de comunicación - o puesta en conocimiento - y la fecha "log" en que se realizó la operación).
- Debe existir el acceso integral desde Recaudación al objeto tributario o hecho imponible asociado a la liquidación o recibo de padrón.
- Gestionará de forma integrada y homogénea los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de los diferentes conceptos de ingreso.
- Dispondrá de herramientas para la corrección de errores y el control de cobro (pagos indebidos por duplicidad, etc.).
- Permitirá recibos que agrupen varios conceptos y/o varios ejercicios.
- El sistema deberá contar con la emisión controlada y verificada de certificados tributarios solicitados tanto de forma presencial como telemática (exención de deuda, certificados de pago, etc.).
- Se requerirá que permita la generación de certificados de deudas y de pago, ya sea globalmente o por conceptos.
- La documentación generada por la aplicación o escaneada podrá asociarse al recibo, expediente u objeto tributario, guardando control de su notificación.
- Deberá disponer de un sistema de control de recursos y otros procedimientos de revisión, quedando toda la información asociada en el recibo o expediente afectados, que se podrá consultar desde los mismos.
- El sistema dispondrá de un cuadro de mandos que provea una información global del estado de la recaudación según diferentes parámetros y definiciones, incluyendo gráficos y estadísticas definibles por el usuario de forma sencilla. Entre otros, se permitirá también listar recibos y expedientes por fecha de prescripción.

5.2.3.2.2 Gestión del cobro

- La aplicación se adecuará completamente a las especificaciones de los cuadernos de la AEB (Asociación Española de la Banca) (C60 modalidades 1,2 y 3, C19, C63, etc.) en sus últimas versiones (SEPA).
- Cualquier documento cobratorio (recibo, liquidación, carta de pago, notificaciones de ejecutiva, etc.) podrá ser ingresado en las oficinas de las entidades bancarias colaboradoras, según definición de los cuadernos anteriores.
- El proceso de incorporación de Cobros por cuadernos bancarios deberá almacenar en el sistema toda la información proporcionada por las entidades bancarias referente al pago de la deuda por los contribuyentes.
- Además, en el caso del cuaderno 60, incorporará al sistema las altas y/o modificaciones de domiciliaciones que las entidades bancarias adjuntan al informar de dichos cobros.
- La deuda domiciliada se deberá poder gestionar según las especificaciones contempladas en el Cuaderno C19-14 de la AEB y la CECA en formato SEPA.
- El sistema debe permitir la domiciliación de la deuda con posterioridad a la emisión de los padrones.
- Debe permitirse el cobro de la deuda domiciliada en varios periodos.
- Contemplará la posibilidad de aplicar descuentos sobre la deuda domiciliada en una cuenta bancaria.
- Se deberá permitir la posibilidad de realizar cobros parciales, o a cuenta.
- Deberá ser posible el cobro de entregas a cuenta de planes de pago, fraccionamientos y aplazamientos de deuda domiciliados, incluyéndose automáticamente las entregas a cuenta de estos instrumentos cobratorios según corresponda su vencimiento en las relaciones de domiciliaciones periódicas que se definan para su envío al banco. Nótese que en el proceso de migración se deberán contemplar las relaciones periódicas de domiciliaciones ya definidas, para que los cobros planificados de planes de pago y fraccionamientos sigan su curso normal
- En el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada se registrará el motivo de dicha devolución. En función de dicho motivo, en su caso, se podrán dar de baja las domiciliaciones de las deudas periódicas si así se define.
- Se permitirá el registro de los cobros realizados mediante transferencia bancaria, registrando la cuenta donde se han hecho efectivas.
- La recepción de la información correspondiente a la fase IV del procedimiento centralizado de embargo de cuentas corrientes, según el Cuaderno 63 de la AEB, liberará la deuda que no va a ser cubierta por las cantidades retenidas, dando así la posibilidad de ordenar inmediatamente nuevos embargos por dichas cantidades a otra entidad.
- Una vez realizado el ingreso de las cantidades embargadas por el procedimiento anterior, el sistema deberá aplicar automáticamente dichos importes a la deuda para la que se emitieron las órdenes de embargo, siguiendo el criterio de antigüedad de la deuda.
- Tanto los cobros duplicados como los indebidos (cobro de recibos anulados o propuestos de baja) quedarán registrados en los recibos correspondientes.
- En su caso, se generarán automáticamente para el deudor los correspondientes derechos de devolución, que serán gestionados y tramitados mediante expedientes diseñados a tal efecto.
- A petición del usuario o de manera automática, individual para una persona o un recibo, o masivamente para un conjunto de ellos, según cada caso, deberá ser posible la emisión de justificantes de pago por recibo o por persona.
- Se deberá poder consultar la deuda de un contribuyente permitiendo la selección de uno o varios recibos y/o liquidaciones, mostrando y totalizando la deuda principal, el

recargo, los intereses y las costas que correspondan a fecha de la consulta para cada uno de ellos. Se podrá generar un documento cobratorio, individual o colectivo, donde se muestren estos datos.

- El sistema ofrecerá informes y listados detallados de los cobros efectuados con cualquiera de las modalidades anteriores.

5.2.3.2.3 Procedimientos tributarios

- Se dispondrá de un módulo de procedimientos tributarios que permita la gestión de los diferentes procedimientos bajo la filosofía de gestión de expedientes electrónicos.
- Los procedimientos tributarios podrán parametrizarse en función de las necesidades de la Tesorería municipal.
- Las actuaciones realizadas en cada procedimiento tributario tendrán siempre un reflejo en los recibos, expedientes u objetos tributarios afectados.
- Los procedimientos tributarios deberán incluir como mínimo la gestión de los siguientes supuestos: la concesión de aplazamientos y fraccionamientos, la gestión de las devoluciones, suspensiones, anulaciones, resolución de recursos, domiciliaciones, Contabilidad auxiliar y enlace con la aplicación de Gestión Económica, además de otros como bonificaciones y exenciones, compensaciones o derivaciones de deuda.

5.2.3.2.3.1 *Aplazamientos y fraccionamientos de pago*

- El aplazamiento o fraccionamiento del pago podrá afectar a un único recibo, a varios seleccionados, o considerarse un plan de pago de la deuda global (Voluntaria y Ejecutiva - con o sin expediente previo).
- Se podrán realizar simulaciones de aplazamiento o fraccionamiento con posibilidad de impresión del resultado (entregas a cuenta).
- Se posibilitará la cancelación de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, reponiendo los recibos a su estado original.
- Se podrán cancelar planes de pago no atendidos o finalizarlos antes de su vencimiento guardando la información de las entregas a cuenta calculadas.
- Se podrán realizar fraccionamientos por número de plazos y por importe (principal o total de fracción).
- Se podrán realizar fraccionamientos por concepto tributario en recibos multi-concepto.
- Se podrán domiciliar los aplazamientos y los fraccionamientos, estableciendo un plan de pagos, así como emitir cartas de pago, con las especificaciones del cuaderno 60, para cada entrega a cuenta.
- El sistema gestionará el cálculo de intereses en aplazamientos y fraccionamientos aplicando el interés legal o el interés de demora según corresponda en función de si se aporta la correspondiente garantía y de la tipología de la misma.
- Se podrán emitir informes de estado de situación del aplazamiento y fraccionamiento concedido con desglose de pago y pendiente de pago.
- El aplazamiento o plan de pago concedido condicionará el tratamiento del expediente ejecutivo, en caso de que haya, paralizando actuaciones posteriores.

5.2.3.2.3.2 *Devoluciones de ingreso*

- Los derechos de devolución anteriores deberán gestionarse mediante un expediente desde el que se deberá poder tramitar tanto el procedimiento de reconocimiento del derecho de devolución como el procedimiento de ejecución de dichos derechos. Opcionalmente, deberá ser posible la tramitación en un mismo acto del reconocimiento del derecho de devolución y la ejecución de las devoluciones.

- La tramitación anterior de deberá poder iniciar tanto a instancia de parte como de oficio. En este sentido, el sistema deberá ofrecer una herramienta que permita la creación automática de expedientes de devolución de ingresos para todos aquellos derechos de devolución existentes para los que todavía no se haya iniciado su tramitación.
- También se deberán gestionar mediante estos expedientes la ejecución de los derechos de devolución que nazcan como consecuencia de la resolución de reclamaciones y recursos tributarios.
- Las devoluciones de ingresos podrán afectar, según el caso, a la totalidad de los importes ingresados con anterioridad, o bien parcialmente, afectando de manera proporcional a todos los conceptos de la deuda o bien únicamente a determinados conceptos (importe principal, recargo, intereses y/o costas).
- Tanto desde la consulta de un contribuyente como desde la consulta de un recibo o liquidación se deberá poder visualizar y acceder tanto a los derechos de devolución asociados como a los expedientes en los que se tramitan dichos derechos.
- En el procedimiento de ejecución de los derechos de devolución se deberán poder calcular los intereses que correspondan, en función de la fecha del ingreso, el tipo de derecho de devolución y la fecha de propuesta de ejecución de la devolución. Asimismo, se deberá poder indicar, en su caso, la entidad que deberá hacerse cargo de dichos intereses.
- El procedimiento de ejecución de las devoluciones de ingresos incluirá la posibilidad de ejecutar dichas devoluciones mediante el pago por compensación de la deuda del destinatario de la devolución. A estos efectos, el sistema deberá incluir un sistema de consulta y selección de la deuda en ejecutiva y, opcionalmente, en voluntaria del contribuyente.
- La ejecución de las devoluciones deberá generar información para la contabilidad y, en su caso, registrar el cobro de la deuda a compensar. En la información a generar para el sistema de información contable se especificará, si corresponde, el medio con el que deberá hacerse efectiva la devolución.
- Por defecto, en el caso de devoluciones correspondientes a cobros de deuda que, en su momento, se domicilió, las devoluciones se deberán hacer efectivas en la misma cuenta donde se domicilió la deuda. En el caso de devoluciones originadas por embargos excesivos en cuentas corrientes, las devoluciones se efectuarán en la misma cuenta donde se embargaron dichas cantidades.
- En el caso de que las devoluciones deban hacerse efectivas mediante transferencias bancarias, dichas devoluciones deberán poderse materializar mediante la generación de un fichero creado según las especificaciones del Cuaderno 34 de la AEB.

5.2.3.2.3.3 *Suspensiones*

- Existirá un sistema de control y seguimiento de suspensiones que permita supervisar en todo momento el estado de las suspensiones.
- El sistema deberá dejar constancia de la situación de suspensión en el recibo en el cual está sujeto y el aval o garantía, en caso de tener (tipo de garantía, importe, fecha de presentación y fecha de devolución). Asimismo quedará grabado el motivo de la suspensión.
- Los recibos suspendidos deberán visualizarse en las pantallas de gestión, pero no se tendrán en cuenta a efectos de embargo.

5.2.3.2.3.4 *Anulaciones*

- El sistema dispondrá de un procedimiento en el que se recoja una propuesta de baja y una baja definitiva de los recibos, distinguiendo entre ambas fechas.
- El sistema admitirá propuestas de baja individuales y colectivas, totales y parciales.
- Se requerirá al sistema que la contabilización se realice mediante un proceso automático.
- Se valorará que el sistema incorpore la Gestión de Bajas por insolvencia y Rehabilitación de éstos fallidos, siempre y cuando no sean bajas definitivas. (valoración no cuantificable automáticamente)

5.2.3.2.3.5 *Recursos y Revisión en Vía Administrativa*

- Se dispondrá de un módulo para la gestión de recursos de reposición y especiales de revisión bajo la filosofía de gestión de expedientes.
- Los procedimientos deberán poder parametrizarse en función de las necesidades de los servicios de gestión tributaria y recaudación (procedimientos, actuaciones, fases, estados, documentos, etc.).
- Se dispondrá de un catálogo de actos administrativos y tributarios que puedan ser recurridos.
- Se deberá tramitar la suspensión del procedimiento conforme a las especificaciones recogidas anteriormente.
- Se dispondrá de un registro de garantías vinculadas a la suspensión del procedimiento.
- Se requerirá que las propuestas de resolución determinen las posibles consecuencias tributarias que deberán ejecutarse en la resolución (liquidaciones, reposición a voluntaria, devoluciones, bajas, etc.).
- La ejecución de las consecuencias tributarias indicadas anteriormente se automatizarán tras la firma de la resolución del recurso.
- Se posibilitará la gestión de las ejecuciones de las resoluciones enviadas a los distintos tribunales y su posible relación con recursos de reposición.
- Permitirá la gestión masiva de propuestas de resolución y otros actos administrativos definidos, así como la gestión de recursos de reposición vinculados a expedientes no gestionados por la aplicación.

5.2.3.2.3.6 *Domiciliaciones*

- El sistema dispondrá de una opción específica para introducir las domiciliaciones de forma interactiva y que permita la expedición de un documento de confirmación para ser firmado por el contribuyente.
- Se podrán domiciliar todos los objetos tributarios de un contribuyente a una misma cuenta o especificar una cuenta diferente para cada concepto u objeto tributario, permitiéndose la búsqueda de los documentos que generan las domiciliaciones.
- El sistema guardará un histórico de domiciliaciones donde se incluya la fecha de validez, la fecha de generación y el objeto tributario asociado.
- Se permitirá especificar que las domiciliaciones bancarias son a futuro, es decir, que los futuros objetos tributarios tengan asociado una cuenta bancaria.
- Se permitirá domiciliar todos los objetos tributarios de uno o varios hechos imposables.
- Se deberá poder asociar un único documento de domiciliación a varios objetos tributarios.

5.2.3.2.3.7 *Contabilidad auxiliar y enlace con la aplicación de Gestión Económica*

- La confirmación de los cobros en sus distintas modalidades, así como la ejecución sobre la deuda de otras operaciones con implicaciones económicas (emisión de deuda, cancelaciones y anulaciones de deuda, devoluciones de ingreso, aplazamientos y fraccionamientos, pases a ejecutiva, etc.) generará información para el sistema de contabilidad auxiliar recaudatoria que, a su vez, deberá proporcionar toda la información requerida para la aplicación de Gestión Económica.
- Además del cierre anual de operaciones a 31 de diciembre de cada ejercicio, se deberán poder definir y establecer todos los cierres parciales que se considere oportunos.
- El cierre de un período, sea anual o parcial, deberá impedir el registro de operaciones, con repercusión contable, con fecha anterior o igual al período cerrado.
- Además de la Cuenta de Recaudación anual, el sistema proporcionará un sistema de rendimiento de cuentas para cada uno de los períodos parciales establecidos e, incluso, para un día en concreto.
- En las cuentas del recaudador se deberá ofrecer, tanto en período voluntario, como en ejecutivo, como de forma agregada, el detalle de los importes pendientes del período anterior, cargos, datas y los importes pendientes para el período posterior, con el desglose suficiente que permita la rendición de cuentas y el análisis de la evolución de la deuda de cada entidad para la que se prestan servicios de recaudación, cada ejercicio, remesa y concepto de la deuda gestionada.
- A partir de los importes registrados en la contabilidad auxiliar de recaudación, y mediante un sistema altamente configurable que permita la completa adaptación al sistema de gestión económica, se deberá proporcionar información suficiente para registrar en dicho sistema los Derechos reconocidos, las Anulaciones y Cancelaciones de la deuda por distintos motivos, los Cobros, las Ordenes de pago de las devoluciones, la Reclasificación de la deuda aplazada o fraccionada y todos aquellos movimientos contables que son reflejo de la gestión tributaria y recaudatoria realizada, tanto de los recursos propios como de los recursos de los otros entes.
- Deberá existir un alto grado de trazabilidad, de manera que sea posible conocer en todo su detalle el origen de la información con la que se ha generado cada uno de los movimientos en el sistema de gestión económica.

5.2.3.3 Ejecutiva

5.2.3.3.1 Características generales

- Se generarán expedientes de ejecutiva de forma automática para toda deuda cuyo período voluntario haya vencido.
- El sistema permitirá automatizar la agrupación en expedientes de ejecutiva, de toda la deuda no satisfecha en periodo voluntario de un mismo tercero.
- Los expedientes de agrupación de deuda en ejecutiva se podrán realizar de forma masiva para todos los deudores, permitiéndose igualmente la agrupación de forma manual. En caso de realizarse de forma masiva se podrá realizar bajo ciertos criterios, entre ellos el elegir si se crean expedientes nuevos para la deuda en ejecutiva correspondiente, o si se debe incluir en expedientes del mismo tercero ya creados si los hubiere, según el estado de aquellos y de la parametrización del sistema.
- En el caso de deudas de organismos públicos se posibilitará obtener una certificación acreditativa de no pago a efectos de un nuevo requerimiento, y en caso de falta de pago permita realizar el correspondiente expediente de compensación de deudas.

- Gestionará la realización de las diferentes fases del procedimiento ejecutivo establecidas en el Reglamento General de Recaudación hasta la extinción de la deuda o la declaración de crédito incobrable así como las posibles derivaciones de responsabilidad. Todas estas fases tendrán que estar automatizadas, configurando así un expediente de ejecutiva totalmente informatizado. Para ello contará con un flujo de tramitación predefinido que cumpla los referidos requerimientos, permitiéndose la personalización de aquél si fuese necesario, para incluir nuevos trámites, situaciones y plantillas de documentación a generar. El flujo de tramitación de expedientes evitará en todo momento situaciones en las que queden elementos fuera de éste, avisando de posibles incidencias para subsanarlas y proseguir dicha tramitación sin que un expediente pudiese quedar fuera de dicho flujo de tramitación y por tanto sin recibir ninguna actuación por quedar desubicado.
- Dispondrá de opciones de tratamiento de relaciones de recibos o expedientes para actuaciones colectivas, permitiendo la parametrización de estas actuaciones.
- Deberá disponer de un exhaustivo control de plazos para evitar prescripciones.
- La aplicación deberá gestionar los recibos en ejecutiva enviados para su tramitación a la AEAT (Convenio con la FEMP según BOE 119, 19 de mayo de 2011, "Convenio con la Federación Española de Municipios y Provincias para la recaudación en vía ejecutiva de los ingresos de derecho público de las corporaciones locales"), generará la documentación y ficheros necesarios para su remisión a la AEAT (o se integrará con los posibles futuros medios alternativos de comunicación que ponga a disposición la AEAT), y dispondrá de los mecanismos necesarios para procesar los ficheros de resultados de la gestión recibidos, incluyendo los de liquidación, deuda, devoluciones, aplazamientos y cualquier otro que la AEAT pudiese definir en un futuro), incorporándose al sistema toda la información aportada por la AEAT y desencadenándose todas las operaciones correspondientes debidamente documentadas.

5.2.3.3.2 Procedimiento de apremio

- Realizará automáticamente el pase a ejecutiva, pudiendo realizarse en el mismo u otro momento la emisión de providencias de apremio y su notificación.
- La emisión de las notificaciones de apremio, así como el resto de notificaciones y avisos de pago de la gestión de ejecutiva, se integrarán con el subsistema de gestión de notificaciones, aprovechando todas las funcionalidades propias de este módulo (control de costas de notificación, gestión SICER, control de direcciones desconocidas, notificación electrónica, etc.).
- El vencimiento del plazo de pago de las deudas en periodo voluntario, determinará que el sistema relacione las vencidas y no pagadas, anuladas y/o recurridas y emitirá las relaciones pertinentes.
- Se requerirá que haya un filtro que avise del pase a ejecutiva de las deudas de las Administraciones Públicas.
- El paso a ejecutiva se podrá realizar en una única Providencia de apremio global, aunque también se permitirá el paso a ejecutiva parcial por conceptos y/o tipo de emisión (padrón o liquidación). También se contará con la posibilidad de dictar providencias de apremio individuales.
- Una vez vencido el plazo de pago de la providencia de apremio, se procederá de forma automática a la emisión de las diligencias de embargo.
- Las diligencias de embargo, podrán ser individuales o colectivas y permitirán la acumulación de deudas anteriores. Dispondrán de la posibilidad de emitir un documento acumulado de cobro C60 para permitir el ingreso mediante entidades colaboradoras.

- Las deudas nuevas que se generen podrán incorporarse a los expedientes abiertos (dependiendo de su situación de gestión) o bien generar la apertura de un nuevo expediente.
- El sistema implementará la tramitación de los expedientes de embargo (cuentas corrientes, sueldos y salarios, etc...) en todas sus fases, de manera que queden reflejadas las diferentes situaciones por las cuales ha pasado un expediente, así como las acciones que se han ejecutado. El circuito de tramitación tiene que ser configurable por el Ayuntamiento, aunque deberá contener una tramitación predefinida.
- Los costes asociados a cada actuación quedarán perfectamente documentados e incorporados en el expediente.
- Dispondrá de mecanismos que permitan el tratamiento agrupado de los expedientes (emisión de documentos, cambios de situación, aplicación de acciones u operaciones, etc.).
- La selección de expedientes ejecutivos podrá realizarse por deudor, por sucesor o responsable, si hay, por situación del expediente, por última acción realizada, etc.
- En cada expediente ejecutivo quedará reflejado el importe total del expediente y los importes cobrados totales por embargo de cada tipo de bienes. En los bienes objeto de embargo (cuentas corrientes, devoluciones fiscales, sueldos y salarios, etc.) aparecerán desglosados los importes embargados y las fechas de cobro para cada objeto embargado.
- En cada expediente ejecutivo se podrán visualizar los documentos que tiene asociados y sus notificaciones.
- Permitirá al menos dos tipos de expediente ejecutivo: por deudas tributarias y no tributarias (multas o sanciones).
- En los expedientes ejecutivos se desglosarán los interesados relacionados con el expediente y el tipo de relación, y se valorará la visualización de otros expedientes asociados (aplazamientos/fraccionamientos, recursos, derivaciones de responsabilidad, sucesiones, etc.). (valoración no cuantificable automáticamente)
- En cada recibo y en el expediente ejecutivo habrá un campo de control con la fecha de prescripción, que se irá actualizando según las actuaciones realizadas.
- Será posible listar los recibos y expedientes ejecutivos cuya fecha de prescripción esté comprendida en un periodo de tiempo concreto.
- Cualquier acción sobre expedientes de ejecutiva que afecte a los recibos o liquidaciones relacionadas ha de ser contemplada a la hora de actuar sobre estos y viceversa: actuaciones sobre recibos que pueden afectar a la tramitación del expediente relacionado han de verse reflejadas en éste.

5.2.3.3.3 Embargo de bienes

- El sistema permitirá el embargo de cuentas siguiendo el modelo centralizado C63 AEB/CECA.
- Para el embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones se obtendrá información de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Nacional de la Seguridad Social y otras entidades a través de descarga de ficheros o por web service.
- Existirá un flujo de trabajo que determine los pasos a seguir durante el procedimiento de embargo y que permita para cada expediente llevar el control de su tramitación.
- El sistema gestionará el embargo de bienes inmuebles.
- El sistema obtendrá datos de la aplicación de Gestión Catastral que identifique los Bienes Inmuebles que son propiedad del deudor (referencia catastral, número fijo, situación, etc.), indicando porcentaje de propiedad y los datos de otros copropietarios.

- Dispondrá de mecanismos para solicitar información en el Registro de la Propiedad, y capacidad para guardar toda la información intercambiada en este procedimiento.
- El sistema obtendrá datos de la aplicación de Gestión Tributaria que identifique los Bienes Muebles/Vehículos que son propiedad del deudor, la identificación de los mismos (matrícula, marca, modelo, tipo, color, bastidor, cilindrada, etc.), porcentaje de propiedad y los datos de otros copropietarios.
- De la misma manera, la aplicación permita la realización, seguimiento y control del resto de los embargos previstos en la normativa.
- Integrará el sistema de embargo de devoluciones tributarias de la AEAT (modelo 996), generará la documentación y ficheros necesarios para su remisión a la AEAT (o se integrará con los posibles futuros medios alternativos de comunicación que ponga a disposición la AEAT), y dispondrá de los mecanismos necesarios para procesar los resultados de su gestión, incorporándose al sistema toda la información aportada por la AEAT y desencadenándose todas las operaciones correspondientes debidamente documentadas. Se dispondrá de un proceso automático para incorporar en el sistema los cobros realizados a partir del fichero AEB 43 correspondiente a la cuenta bancaria en la que se realicen los abonos de los embargos ejecutados.
- Desarrollará todo el procedimiento establecido en el Reglamento General de Recaudación en lo referente a: solicitud de cargas preferentes, solicitud y notificación de valoración y requerimientos de títulos, remisión del expediente en Tesorería para la autorización de subasta, acuerdo de subasta y notificaciones (deudor, edictos), constitución de depósitos, acta de subastas, devoluciones de depósitos, remisión del expediente en la asesoría jurídica, otorgamiento de escritura, certificación de adjudicación, aplicación del producto obtenido, alzamiento del embargo y cargas posteriores, adjudicación de bienes en el Ayuntamiento, notificación de adjudicaciones, devoluciones de bienes muebles no adjudicados.
- Podrá hacer un seguimiento del expediente a efectos del embargo de otros bienes o hasta la propuesta de la declaración de fallido.
- Permitirá el modelado de cualquier otro tipo embargo según la normativa vigente.

5.2.3.3.4 Sucesiones y derivaciones de responsabilidad

- El sistema incorporará un procedimiento de Sucesiones y Derivaciones que sustituya al deudor por el sucesor o derivado para tramitar embargos sucesivos. No obstante, el expediente ejecutivo en la pantalla de cobros podrá consultarse por el titular original y por el sucesor o derivado.
- Los expedientes de sucesiones y derivaciones podrán seguir diferentes circuitos según de qué tipo de sucesión o derivación solidaria o subsidiaria se trate.
- El sistema contemplará que un expediente de sucesión o derivación pueda llegar a comprender diferentes interesados relacionados con el contribuyente, objeto del expediente ejecutivo, a los cuales se les reclamará un porcentaje del expediente (en caso de cuotas de participación de cotitulares, socios de una sociedad, etc.).
- El sistema estará integrado con el módulo de padrón y recibirá los datos de fallecimientos que envíe el INE y que puedan afectar a la deuda, generándose expedientes de derivación o sucesión, según corresponda.

5.2.3.3.5 Gestión de prescripciones

- El sistema contará con la posibilidad de realizar estudios automatizados de prescripción por deuda, por expediente y masivos, permitiendo en este último caso acotar el estudio según varios criterios, al menos por rango de contraídos, por rango de ejercicios, por conceptos tributarios y por situación de la deuda.

- Tras la realización de un estudio de prescripción podrá generarse una propuesta de baja de las deudas prescritas y, una vez tramitada la propuesta, si resulta aprobada, deberá generarse la documentación contable y comunicaciones necesarias.

5.2.3.3.6 Gestión de fallidos

- Desde el expediente se podrá generar una propuesta de declaración de fallido, para lo cual se comprobará la realización de las actuaciones necesarias, teniendo en cuenta en su caso el importe, la declaración de fallido del titular, la propuesta de responsabilidad en su caso, la propuesta de declaración de crédito incobrable, la anotación para el registro mercantil.
- Realizará el seguimiento y control de los contribuyentes declarados fallidos y la rehabilitación de los créditos incobrables en su caso.

5.2.3.3.7 Procedimientos de Inspección y Sanción

Permitirá la gestión de los expedientes de Inspección de tributos, en relación con las cuotas tributarias no declaradas y los expedientes sancionadores. Las funcionalidades que deberá disponer dicho módulo son:

- Gestión de planes de Inspección: Selección de contribuyentes y alta de expedientes.
- Gestión del Inicio del procedimiento de Inspección.
- Alta de expediente de inspección.
- Actuaciones masivas y por expedientes.
- Diligencia de inicio del procedimiento inspector.
- Comunicación de inicio del procedimiento inspector.
- Requerimiento de documentos y contestación a requerimientos.
- Inicio del procedimiento sancionador.
- Renuncia expresa al trámite de audiencia.
- Anulación de alegaciones.
- Trámite de audiencia y solicitud de cita para trámite de audiencia.
- Propuesta de resolución de alegaciones.
- Integración con el procedimiento sancionador.
- Actuación declarado y comprobado.
- Propuesta de regularización.
- Gestión de tipos de actas y su vinculación con el expediente de inspección y el registro de las actuaciones relacionadas.
- Gestión de las consecuencias tributarias.
- Cálculo de las cuotas tributarias no declaradas correspondientes a ejercicios anteriores, por diferencia con las liquidaciones giradas, dentro del periodo de prescripción generado por la fecha de importe de cada figura tributaria.
- Emisión de las liquidaciones resultantes de las actas de inspección.
- Cálculo de los correspondientes intereses de demora.
- Gestión de resoluciones.
- Emisión de notificaciones de resolución.
- Tratamiento de Recursos: presentación, actuaciones genéricas, propuesta de resolución, notificación de resolución.
- Creación de consultas e informes definidos por la unidad gestora de la inspección.
- Tipificación de normas, infracciones, cálculos, textos legales.
- Gestión del expediente sancionador.
- Registro de actuaciones vinculadas al expediente sancionador.

- Actas de inspección o actuaciones en el expediente sancionador.
- Gestión de las distintas propuestas de resolución según la sanción.
- Gestión de resoluciones y ejecución de las consecuencias tributarias como la liquidación de la sanción.
- Gestión de las notificaciones que sean necesarias en el procedimiento sancionador.

5.2.3.3.8 Sanciones de Tráfico

- El módulo estará orientado a procesos masivos desatendidos para agilizar al máximo las diferentes fases del procedimiento sancionador.
- Gestionará el ciclo completo de tramitación de estas sanciones.
- La imposición de denuncias se podrá realizar con un dispositivo móvil, con posibilidad de conectar mediante web services a ATEX para la recuperación de datos del titular del vehículo.
- La grabación de boletines de denuncia podrá realizarse de forma diferida (mediante carga de ficheros).
- Se generará un número de expediente para cada denuncia.
- Se calculará y actualizará la fecha de prescripción y de caducidad en función de las actuaciones realizadas.
- La aplicación gestionará talonarios y permitirá asignarlos a agentes.
- Permitirá procesar el cobro de boletines de denuncia a través del formato C60 en modalidad 2 y 3.
- Estará integrado con la gestión de personas y con el padrón de vehículos.
- Todo documento que genere la aplicación quedará vinculado electrónicamente al expediente (incluida la digitalización de los boletines de denuncia).
- Estará integrado con el módulo de recaudación a efectos de la actualización del estado de cobro de las sanciones.
- Soportará porcentajes de descuento en el importe de la sanción.
- Llevará un control de plazos para evitar prescripciones.
- Podrá obtener información de la DGT en procesos individuales (por expediente) o colectivos (masivamente) mediante consultas a ATEX.
- Generación automática de edictos para la publicación en el TESTR@ (tablón edictal de sanciones de tráfico).
- Permitirá la notificación electrónica mediante notificación en la dirección electrónica vial (DEV), así como los medios descritos en el Módulo de Notificaciones.
- Gestionará alegaciones y recursos pudiendo personalizar cada documento.
- Integración de firma electrónica en todo el procedimiento sancionador.
- Generación del fichero de puntos para comunicar a la DGT de forma automática.
- Dispondrá de informes agrupados del estado de gestión de las sanciones de tráfico y otras sanciones administrativas.
- Se podrá controlar la reincidencia para poder aplicar incrementos en los importes de denuncias, conforme a la normativa vigente.
- Cuadro de mando para conocer en todo momento el estado de tramitación de las denuncias.
- Posibilidad de geolocalización de los lugares de imposición de las denuncias sobre la plataforma de google maps.

5.2.3.3.9 Sistema de Información para la toma de decisiones

Con el objetivo de asumir un sistema de Indicadores de Gestión y una metodología de Cuadro de Mandos, se tendrá que proporcionar un sistema de información que dé apoyo a la toma de decisiones, con las siguientes características:

- Se requiere un sistema transversal de Indicadores que ayude a :
 - Diagnosticar con profundidad la situación de la organización y su entorno.
 - Aportar un sistema de información periódica a la dirección.
 - Realizar un seguimiento de las actuaciones, evaluando e informando sobre éstas periódicamente.
 - Al usuario de negocio a tomar decisiones, identificando qué servicios requieren una actuación y realizando una gestión eficiente.
 - Conocer el grado de cumplimiento de los servicios prestados.
- Se requiere de una herramienta basada en inteligencia de negocio que incorpore un motor analítico que permita analizar y explotar la información del repositorio.
- Interfaz de fácil acceso y agradable para la presentación de datos.
- La interacción usuario-sistema será amigable, flexible y potente.
- Se requerirá una explotación adecuada de la información cuantitativa, permitiendo el seguimiento gráfico, cronológico, tendencias y estadísticas.
- Accesibilidad y distribución universal de la información.
- Publicación y exportación de la información mediante herramientas de fácil uso.
- Se requiere que el sistema transversal de indicadores este totalmente integrado facilitando el acceso a los usuarios y comunicando los datos de la corporación de una forma visual y muy intuitiva.
- Se requiere que el nivel de análisis de la información que se pueda obtener dependa del nivel de permisos de seguridad del usuario que se conecte.
- El sistema transversal de indicadores dispondrá de cubos multidimensionales los cuales estructuren la información almacenada de forma que se permita visualizar los resultados de la organización y realizar combinaciones obteniendo un determinado grado de detalle de la información.
- Se requiere que estos cubos multidimensionales puedan exportar la información a formatos ofimáticos.
- Se requiere que se permita la definición de consultas a medida contra el repositorio único. Además de consultas cruzadas entre tipos de datos (como por ejemplo estas: Por ejemplo: Seleccionar expedientes de ejecutiva que contengan recibos con carta de pago, tal que la fecha límite de pago en banco se encuentre dentro de los últimos 90 días
- Será requisito que el aplicativo cuente con un Cuadro de Mando que permita obtener información sobre la marcha de la organización y hacer análisis instantáneos a los responsables en un formato intuitivo y eficaz.

5.2.3.4 **Gestión de notificaciones**

La gestión de las notificaciones en materia tributaria se llevará a cabo a través del módulo transversal de gestión de notificaciones de la plataforma integral de tramitación electrónica, cuyas especificaciones se detallan en el epígrafe "Gestión de notificaciones, dentro de Plataforma Integral de Tramitación electrónica".

5.2.3.5 Integración con otros módulos

5.2.3.5.1 Personas y territorio

- El sistema de gestión de recaudación tributaria estará totalmente integrado con la base de datos de personas y territorio del núcleo común, así como con los documentos almacenados en el sistema de gestión documental proporcionado.
- El sistema de recaudación tendrá en cuenta la posibilidad de la existencia de *cotitulares* para los objetos tributarios asociados a una liquidación o recibo, posibilitando la emisión de deuda según coeficientes de titularidad y la emisión de informes donde pueda elegirse el titular al que va dirigido. Esta posibilidad habrá de existir para TODOS los recibos que tengan establecida la posibilidad de cotitularidad en sus objetos tributarios.
- Conforme a la normativa vigente el sistema mantendrá un registro de *representantes*, tanto para sujetos pasivos nacionales como extranjeros, que permitirá realizar las gestiones oportunas a través de esta figura, sin menoscabo de las actuaciones que puedan realizarse sobre los titulares de los derechos u obligaciones originales.
- Posibilidad de clasificación y gestión de tipos de direcciones (fiscal, de padrón de habitantes...), de zonas de recaudación y de terceros (fallecidos, concurso de acreedores, administraciones públicas, grandes deudores...).
- Se proporcionará un sistema de mantenimiento de domiciliaciones bancarias, permitiéndose la gestión de cotitularidades, contemplándose el intercambio de ficheros según la norma de cuaderno 19-14 SEPA y aplicables, y la carga masiva de ficheros de devoluciones así como el cobro de los recibos no devueltos.

5.2.3.5.2 Portafirmas

- Deberá estar integrado con el sistema de portafirmas corporativo, permitiéndose la firma con sello de órgano en los trámites que así lo requieran.

5.2.3.5.3 Sistema contable

- Deberá implementar la integración necesaria entre el sistema de gestión de cuentas de recaudación y el sistema de gestión contable.

5.2.3.5.4 GIS

- En caso de ofertar mejora de GIS, deberá estar integrado con el mismo con objeto de georreferenciar los objetos tributarios susceptibles de ello.

5.2.3.5.5 Organización y seguridad

- Se podrán establecer los permisos adecuados para cada usuario, según su *rol* de acceso definido en un módulo de gestión de organización y seguridad, pudiendo establecerse permisos desde un nivel global, como el acceso básico a los distintos módulos que formen el sistema, hasta un nivel de detalle tal como la modificación de un campo concreto en un objeto del sistema.

5.2.3.5.6 Gestión documental

- El Sistema de gestión documental proporcionado permitirá asociar en cualquier momento documentación generada por el propio sistema o aportada por las partes (escaneada en formato PDF y formatos usuales).
- Desde el detalle de un tercero se podrá acceder a toda su documentación relacionada de forma fácil e intuitiva.
- La gestión documental deberá ser lo más transparente posible de cara al usuario, de manera que todos los metadatos que se hayan introducido en el sistema no tengan que ser nuevamente aportados al gestor documental, sino que éste los obtenga de forma automatizada y siguiendo unos criterios configurables por el equipo de administración.

5.2.3.6 Comunicaciones con otras administraciones

- El sistema deberá implementar comunicaciones por servicios web (ver epígrafe de interoperabilidad) o comunicación por ficheros, según los formatos publicados, con otras administraciones, en particular y sin limitarse a:
 - Dirección General de Tráfico
 - Acreditación Telemática Impuesto Municipal de Vehículos (ATMV)
 - Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA)
 - Notificaciones Telemáticas de Tráfico (NOSTRA y DEV)
 - Tablón Edictal Único (BOE TEU)
 - Movimiento Natural de la Población (MNP-Descarga del fichero de defunciones), según disposición 2374 del BOE núm. 38 del 14 de febrero de 2005.
 - Agencia Estatal de Administración Tributaria:
 - Convenio de recaudación en vía ejecutiva, firmado con la FEMP, según disposición 8756 del BOE núm. 119, de 19 de mayo de 2011.
 - Convenio de recaudación entre la Agencia Estatal de Administración Tributaria y la Federación Española de Municipios y Provincias en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria con las entidades locales. Firmado en abril de 2003. (Modelo 996)
 - Dirección General del Catastro
 - Tesorería General de la Seguridad Social
 - Intercambio de información (formato IFIWEB), procedimiento de embargos de Sueldos y salarios.
- El sistema deberá contar con la posibilidad de realizar notificaciones en sede electrónica o, al menos, integración con la plataforma Notific@ puesta en marcha por el MINHAP.
- El sistema reflejará en todo momento todos los intercambios de información con todos los organismos externos y la información relevante relacionada (por ejemplo, la clave AEAT para el Convenio de recaudación en ejecutiva con la AEAT).
- El sistema estará preparado para su integración con EDITRAN para el intercambio automatizado de ficheros con las Entidades bancarias.

5.2.3.7 Comunicaciones bancarias

- El sistema será capaz de generar, a partir de agrupaciones de recibos, los ficheros de comunicaciones a las entidades bancarias, e igualmente podrá cargar toda la información remitida por éstas relativa a los diferentes procedimientos:
 - Emisión de ficheros de adeudos directos (domiciliaciones): Cuaderno 19.14 SEPA XML de la Asociación Española de Banca.
 - Ficheros de adeudos directos para empresas, formato B2B: Cuaderno 19.44 SEPA XML de la AEB.
 - Comunicación de datos informativos de las entidades a los ordenantes de adeudos directos SEPA: Cuaderno 72 de la AEB.
 - Información normalizada de cuenta corriente: Cuaderno 43 de la AEB.
 - Procedimiento de embargos en cuentas corrientes: Cuaderno 63 de la AEB.
 - Recaudación de tributos y otros ingresos municipales: Cuaderno 60 de la AEB, en todas sus modalidades.
- El sistema estará al día de las actualizaciones en los formatos y versiones de estos cuadernos, permitiendo la carga o emisión de ficheros en versiones anteriores si por cualquier causa esto fuese necesario.

- La carga de los ficheros de devolución bancaria (C19) deberá realizarse de forma automatizada. El sistema leerá la fecha de devolución del disco y buscará la remesa y el recibo a devolver, aplicando entonces la devolución o marcando la línea del fichero como error si no encuentra el recibo devuelto.
- El sistema conciliará las devoluciones producidas en cada remesa con el importe ingresado por ese concepto, a ser posible, de forma automática y parametrizable.

5.2.3.8 Acceso telemático

El ciudadano tendrá acceso telemático (integrado en sede electrónica o en “carpeta de contribuyente” independiente) a funciones básicas de gestión de la recaudación, tal como establece la normativa vigente, en concreto la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y entre otras tendrá la opción de:

- Acceso mediante DNIe, o certificado digital emitido por la “CA FNMT Usuarios”, “FNMT Clase 2 CA ” o cualquier otro de acuerdo con la Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSF) y la Ley 59/2003, de Firma Electrónica. Compatibilidad con autenticación mediante el sistema *cl@ve*.
- Domiciliar recibos que se encuentren en periodo voluntario, tomando las medidas necesarias para cumplir con la normativa SEPA, o recibos que habrán de ser generados en el año fiscal en curso, y cuyo padrón aún no se haya generado, si se conoce la referencia del objeto tributario.
- Imprimir cartas de pago con código de barras y datos suficientes para su pago en cualquier entidad bancaria colaboradora con la recaudación.
- Realizar el pago on-line, mediante pasarela de pago que permita la posterior conciliación automatizada de los recibos abonados por este canal.
- Permitir la presentación de documentación relacionada con sus expedientes abiertos o para el inicio de nuevos expedientes, esta función estará enlazada con el *Sistema de gestión documental*.
- Consultar la deuda pendiente, los recibos pagados y la generación de informes certificados de deuda.
- Solicitar planes de pago, aplazamientos y fraccionamientos de la deuda.
- Todos los documentos emitidos por el sistema a los que el ciudadano tenga acceso dispondrán de un Código Seguro de Verificación (CSV) que permitirá contrastar la autenticidad del documento, guardando en el sistema bien el original digital de este documento o bien copia de los datos que éste contiene y la plantilla usada para su presentación.
- Podrán realizarse notificaciones (bien por notificación en Sede Electrónica o por convenio con “Notificaciones 060”) y la respuesta a éstas podrán ser presentadas de manera telemática, aportando el Código Seguro de Verificación del documento emitido para la notificación.

5.2.3.9 Casos prácticos a los que se deberá aportar solución, bien mediante el entorno de usuario o bien mediante el uso de web services u otros medios accesibles por el personal informático habilitado para ello del Ayuntamiento de Benalmádena:

A continuación se señalan un conjunto de peticiones de información que los gestores económicos del Ayuntamiento de Benalmádena hacen habitualmente al personal informático del mismo. La aplicación deberá aportar soluciones prácticas, bien mediante el entorno de usuario o bien mediante el uso de herramientas de desarrollo y acceso a la base de datos.

- Cálculo automático de subvenciones/bonificaciones en generación de padrones fiscales (proceso masivo) y liquidaciones de ingreso directo (proceso individual o masivo) y autoliquidaciones atendiendo a diversos criterios. Ejemplos de criterios para la concesión son los siguientes:
 - Sujeto pasivo empadronado a 1 enero del año en curso.
 - Sujeto pasivo NO renuncia a la subvención. (Procedimiento de renuncia)
 - Es titular de una vivienda a 1 de enero del año en curso (en caso de más de una, la vivienda habitual o en su defecto la de mayor valor catastral).
 - El objeto tributario no ha sido explícitamente excluido (ej por revisión del valor).
 - Porcentaje de la subvención según rango de valores.
 - Sujeto pasivo no tiene deudas en ejecutiva a fecha (un mes antes de la salida del padrón) o antes del fin del periodo voluntario. Cotitulares no tienen deudas en ejecutiva.
- Dado un DNI, exportar a Excel todas las referencias catastrales a su nombre.
- Dada en Excel una tabla de referencias catastrales, exportar a Excel todos los recibos pendientes asociados a las mismas.
- Dado un listado Excel de X vecinos, identificados por NIF y nombre, exportar a Excel el resultado de consultar el total pagado en conceptos de IBI y Basura durante el año "2014", tras el correspondiente descuento por "ciudadanía ejemplar" de ese año.
- Crear una relación resultado de seleccionar el recibo de mayor importe por tercero de la deuda de más de 60€ que no sean sanciones ni multas o multas/sanciones de más de 1500€, en ejecutiva, no prescrita, no pendiente de baja, no fraccionada, no aplazada, ni paralizada, ni incluida en un plan de pago y que el tercero no tenga ya enviada ninguna otra deuda pendiente de cobro por el convenio con la AEAT.
- Crear una relación con el recibo pendiente de mayor importe, o el más antiguo a partir de una relación de terceros dada.
- De los terceros que hayan pagado un recibo a través del convenio con la AEAT, procesos de comprobación de total cobrado por la aplicación de remesas/relaciones y detección de errores.
- Crear una relación para su envío al banco de todos los recibos devueltos por motivos concretos de varias remesas.
- Listado de cruce de dos años de recibos de un tipo de padrón para comprobar cuáles han perdido la domiciliación de un año para otro.
- De los 100 mayores deudores exportar a Excel los que tienen pasaporte como identificación.
- Marcar recibos según condiciones procesadas en una aplicación externa alimentada con datos del sistema (por ejemplo para un envío por zonas de recaudación de notificaciones de apremio no enviadas o no contestadas en cierto plazo entre otras condiciones, o cualquier otra consulta basada en condiciones definidas en lenguaje SQL sobre las tablas/vistas de la base de datos), para su posterior tramitación desde el sistema.
- Automatización de los procesos para detectar prescripciones en rango de fechas, con posibilidad de presentación de los datos en formato Excel y ordenación por distintos criterios (importe, fecha de prescripción, etc.)
- Automatización de la detección de envíos de notificaciones que no presentan aceptación/rechazo después de cierto periodo de tiempo.
- Automatización de la selección de recibos de ID susceptibles de envío para su publicación en BOE, creación de la relación correspondiente y remisión en el formato adecuado.

- Automatización de la selección de recibos en apremio susceptibles de envío para su publicación en BOE, creación de la relación correspondiente y remisión en el formato adecuado.
- Automatización de la selección de expedientes de ejecutiva susceptibles de envío para la publicación de la notificación de su inicio en el BOE, creación de la relación correspondiente y remisión en el formato adecuado.
- Automatización de control de deudores en el que se posibilite la presentación del total de la deuda, el número de recibos pendientes, y el desglose de deuda agrupada por deudores, pudiéndose ordenar el resultado por mayor importe, nombre, etc.
- Automatización de comprobaciones de cobros de remesas / relaciones domiciliadas, detección de cobros incorrectos y/o no realizados por los procesos masivos correspondientes.
- Posibilidad de generar notificaciones agrupadas en un mismo folio por tercero, para por ejemplo poder generar cartas informativas conjuntas de los padrones de IBI y Basura doméstica en las que aparezcan los datos de los recibos correspondientes y su instrumento de pago.

El licitador deberá aportar en la memoria técnica las soluciones aportadas para los distintos casos propuestos, detallando las acciones a llevar a cabo y la forma de hacerlas.

5.2.3.10 Mejoras sobre el pliego relativas a gestión tributaria y recaudación (valoración no cuantificable automáticamente).

- Se valorará que las solicitudes de aplazamientos, fraccionamientos y planes de pago realizadas a través de la Sede Electrónica puedan ser aprobadas y tramitadas mediante actuación administrativa automatizada, según criterios parametrizables.
- Se valorará la posibilidad de ofrecer a los contribuyentes el pago con plazos del total de la deuda anual, según el siguiente procedimiento:
 - Al inicio del ejercicio se realiza un cálculo provisional de los padrones con el fin de obtener una cuota mensual proporcional al total de la deuda anual prevista.
 - Periódicamente (p. ej. mensualmente) se emiten recibidos bancarios (procedimiento C19) en concepto de pagos a cuenta y al final del ejercicio se regulariza el total pagado con en los recibos emitidos.
 - En los últimos periodos, una vez los padrones hayan sido emitidos, la cuota periódica se regulariza con el fin de conseguir que la diferencia entre el total de ingresos a cuenta y el total de deuda sea cero. En caso contrario, se harían las devoluciones de ingresos correspondientes o se emitirían liquidaciones por la diferencia.

5.2.4 Gestión del Registro General de Entrada y Salida de Documentos

El paso de gestión de una administración tradicional, como la que nos encontramos actualmente, basada en documentación en soporte papel, a una administración en la que paulatinamente se debe incorporar el documento electrónico y en la que se gestionarán expedientes electrónicos, provocará que la función de registro adquiera mayor protagonismo, yendo más allá de su tradicional función de fe pública y distribución de los asientos registrales a

las unidades gestoras. Con la nueva organización que se pretende implantar, debe ejercer un papel clave en la modernización administrativa de nuestro Ayuntamiento.

El marco normativo y las distintas iniciativas de ámbito estatal, impulsan y facilitan respectivamente esta necesaria transformación, precisando soluciones tecnológicas que ofrezcan prestaciones capaces de responder a estas nuevas necesidades y que lo hagan con una perspectiva a largo plazo.

Por ello se cree conveniente que este módulo esté englobado dentro de la plataforma de tramitación electrónica, cuyos requerimientos técnicos y funcionales se detallan en los próximos epígrafes.

5.3 Plataforma Integral de Tramitación Electrónica

5.3.1 Objetivo temático y ámbito de la iniciativa

Se plantea la adquisición de software que soporte el procedimiento electrónico cumpliendo escrupulosamente lo establecido en los Esquemas Nacionales de Seguridad e Interoperabilidad (ENS y ENI), así como de las Normas Técnicas aprobadas en desarrollo de los mismos.

El objetivo del software es que facilite la simplificación de la gestión administrativa de nuestra organización haciendo más eficientes los procesos, reduciendo las cargas administrativas y ofreciendo servicios electrónicos a los ciudadanos y empresas para realizar sus gestiones con la administración.

Se plantea pues un proyecto que instaure el expediente electrónico en el Ayuntamiento de Benalmádena, no sólo considerando el soporte electrónico en que deberán producirse sino también los criterios de racionalización y simplificación que deberán aplicarse en los procesos y subprocesos de gestión para producirlos, con el objetivo de hacer de nuestro Ayuntamiento una administración más eficaz, eficiente y transparente.

5.3.2 Punto de partida

La implantación del expediente electrónico es un mandato jurídico al que se hayan sometidas todas las administraciones públicas españolas en el que cabe destacar que no se refiere a un mero cambio en el soporte de los expedientes (que en sí misma conlleva importantes posibilidades). Su objetivo final es la simplificación e innovación en la gestión administrativa de las administraciones públicas y para ello es imprescindible, además de instituir el expediente electrónico, implantar todos los procesos (previos y derivados) precisos así como interactuar con otras administraciones para que la gestión administrativa sea eficaz, eficiente y simplifique al máximo las gestiones que los ciudadanos y las empresas deben realizar ante las administraciones.

La reciente entrada en vigor de la nueva normativa reguladora del procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (Ley 39/2015) y de Régimen Jurídico del Sector Público (Ley 40/2015), nuevamente (ya lo hacía en la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos) y con mayor precisión y claridad, exige a las administraciones llevar a cabo la transformación definitiva de las mismas.

5.3.3 Alcance de la iniciativa

Las actuaciones a realizar en el ámbito de la iniciativa propuesta consisten, desde el punto de vista tecnológico, en dotarnos de una Plataforma de Tramitación electrónica completa que provea al Ayuntamiento de Benalmádena de los procesos y subprocesos de gestión necesarios para la instauración del expediente electrónico (procesos back-office y servicios electrónicos del ciudadano a habilitar en la Sede electrónica) y desde el punto de vista metodológico en aplicar una estrategia de despliegue del expediente electrónico para su implantación extendida en nuestra Corporación.

Con ello se pretende que nuestra organización trabaje de forma “natural” con expedientes electrónicos, implicando a todas sus unidades administrativas para que trabajen con documentos y expedientes electrónicos en todos sus ámbitos y por todos los perfiles (administrativos, técnicos y responsables técnicos y políticos), pasando a ser la gestión en papel la excepción a la regla general.

Por tanto, además de adquirir una Plataforma de Tramitación electrónica con todos los subsistemas necesarios para la gestión administrativa electrónica, consideramos estratégico para la consecución de los objetivos planteados llevar a cabo, en el ámbito del proyecto, una tarea previa a la implantación, cuyo objetivo será la estandarización y homogeneización de procesos y procedimientos administrativos electrónicos para definir un modelo de gestión con el que podamos garantizar el funcionamiento adecuado de los mismos en toda la organización y garantizar el cumplimiento de la normativa reguladora. Procesos que deberán contemplar las medidas necesarias para:

- Acortar los tiempos de tramitación de los expedientes: eliminar trámites internos innecesarios (P.Ej. mediante la aplicación de políticas de eliminación de tiempos de espera mediante el uso obligatorio de firma electrónica, la implantación de soluciones de movilidad, etc.).
- Reducir los tiempos invertidos en realizar trámites administrativos por parte de los ciudadanos, eliminando requerimientos innecesarios, facilitando la reutilización de documentos ya aportados y evitando los desplazamientos, habilitando servicios de información y tramitación electrónica desde la Sede de la Corporación.
- Reducir los costes fundamentalmente como consecuencia de la eliminación del papel, los costes asociados a los procesos de notificación tradicionales, etc. La nueva legislación obliga a la implantación de la notificación electrónica para personas jurídicas haciendo también especial hincapié en la promoción de este medio para todos los colectivos.

Este modelo deberá apuntalarse sobre dos requerimientos, que a nuestro entender son primordiales:

- La interoperabilidad del expediente, lo que significa el cumplimiento íntegro de la Normas de Interoperabilidad del Documento electrónico, Firma electrónica y Expediente electrónico.
- Ciclo completo de gestión del expediente electrónico, es decir, que tenga en cuenta la gestión del expediente electrónico en todas sus fases: activa, semiactiva y archivo.

5.3.3.1 Resultados

Los resultados esperados con la implantación de este sistema son:

- Producir ahorros y mejoras de eficiencia en la gestión y prestación de los servicios públicos.
- Facilitar y potenciar la accesibilidad por medios electrónicos a los servicios públicos a los ciudadanos, profesionales y empresas.
- Fomentar la interoperabilidad entre las Administraciones públicas y entre estas y sus agentes.
- Promover el acceso transparente y universal a los datos públicos de los servicios por parte de ciudadanos, profesionales y empresas.
- Disminuir cargas administrativas agilizando los trámites.
- Ahorrar costes a nuestra Administración y a los ciudadanos y empresas que interactúan con ella.

5.3.4 Adquisición de una Plataforma de Tramitación Electrónica

La Plataforma de Tramitación Electrónica deberá permitir una gestión íntegramente electrónica de los procesos de gestión administrativa, considerando que las gestiones del ciudadano podrán realizarse desde el canal telemático o presencialmente.

La Plataforma de Tramitación electrónica estará conformada por un conjunto de subsistemas especializados e interconectados entre si y altamente parametrizables y flexibles para implantar los procesos de gestión administrativa electrónica y precisos para la implantación del expediente electrónico y garantizar su adaptabilidad a necesidades futuras.

Deberá estar plenamente integrada con la totalidad de aplicativos de gestión municipal que forman parte del presente pliego.

5.3.5 Requerimientos funcionales

La Plataforma deberá contemplar todo el proceso de gestión integral requerido para la implantación de la administración electrónica teniendo en cuenta los diferentes subprocesos involucrados en la gestión de un expediente:

- Solicitudes y aportaciones del ciudadano.
- El registro electrónico de la solicitud desde la sede electrónica.
- La reutilización de los documentos aportados por los ciudadanos con autorización para trámites futuros.
- La gestión de la tramitación del procedimiento administrativo.
- La aprobación de las propuestas de resolución por los órganos correspondientes.
- La notificación electrónica.
- La consulta electrónica.

Para ello la Plataforma deberá estar compuesta por diferentes componentes totalmente integrados, orientados a dar una respuesta especializada y eficiente a las necesidades para las cuales se idea. Cada subsistema deberá contemplar sus procesos específicos de gestión que deberán encadenarse como subprocesos en la tramitación de los diferentes tipos de expedientes.

- Solicitar
- Gestionar el asunto por parte de la Administración
- Aprobar propuestas de resolución por los órganos competentes
- Notificar
- Consultar el expediente.

Con el objetivo de aplicar el concepto de dato único, la Plataforma deberá funcionar con el núcleo de información corporativa compuesto por Personas, Direcciones y Documentos del Sistema, utilizado en la totalidad de aplicaciones de gestión municipal objeto del presente pliego, de acuerdo con el cual cualquier información relativa a estos elementos debe introducirse una sola vez en origen, y mantenerse depurada y actualizada en cada momento, pudiéndose gestionar o consultar desde cualquier punto o sistema que así lo requiera.

La Plataforma integral de tramitación electrónica pivotará en torno a un catálogo de procedimientos y servicios, que actuará como foco y recopilará, describirá y clasificará todos los procesos vigentes que se gestionen en nuestro Ayuntamiento, garantizando una total orientación a la gestión por procesos.

5.3.6 Requerimientos específicos de cada subsistema:

5.3.6.1 Repositorio corporativo de documentos

El objetivo es la creación de una base de datos central de documentos que actúe de repositorio donde se puedan almacenar y recuperar todos los documentos bajo los siguientes criterios:

- La Ordenación y clasificación de los documentos en el Repositorio se basará en el Cuadro de Clasificación Archivística de la Corporación.
- Se dispondrá de un único modelo de ficha documental para todos los documentos que deberá seguir las recomendaciones de la Norma Internacional de Descripción Archivística (ISAD(G)).

5.3.6.2 Subsistemas para la Gestión del Documento Electrónico

La Plataforma deberá tener en cuenta las recomendaciones y especificaciones de la Normas Técnicas de Interoperabilidad del Documento electrónico y de Política de firma electrónica.

El documento electrónico, como elemento indispensable para la implantación del expediente electrónico, requiere contar con una serie de instrumentos tecnológicos que permitan disponer de documentos electrónicos con plena validez y eficacia jurídica y una serie de procesos para garantizar un control sistemático de la creación, captura, mantenimiento, uso y distribución de todos los documentos, incluyendo la trazabilidad de todas las actividades y transacciones con ellos realizadas.

Para ello, la Plataforma de Tramitación electrónica deberá contar con componentes que gestionen esos documentos, como gestor documental, gestor de la digitalización y de la firma electrónica.

5.3.6.3 Gestión documental

La plataforma deberá contar con un gestor documental potente con el objetivo de evitar la acumulación de documentos y expedientes electrónicos que no se ajusten a un sistema, orden o método, lo que significaría trasladar el ineficiente sistema actual (expedientes y documentos dispersos por cajones, archivos departamentales y archivo central, etc.), al mundo electrónico.

Para conseguirlo, será necesario que cualquier asunto o documento que gestione la Corporación sea, desde origen, catalogado, clasificado y tratado sobre la base de unas reglas únicas, evitando un tratamiento diferenciado en función del canal utilizado por el ciudadano o la unidad administrativa/empleo público que lo gestione.

Se pretende por tanto la incorporación desde el origen de los documentos en el Repositorio Central del Ayuntamiento de Benalmádena, conforme un único modelo de ficha documental y clasificados conforme a su Cuadro de Clasificación archivística, lo que deberá permitir acometer la fase de archivo de los expedientes en condiciones adecuadas evitando reclasificar los expedientes cuando se transfieran al archivo y rompiendo con la tradicional división entre la fase activa y la de archivo.

El gestor documental deberá llevar, por tanto, un control sistemático de la creación, captura, mantenimiento, uso, distribución y conservación de todos los documentos que deberá articularse sobre:

- Catálogo de tipos de documentos, sobre el que deberán identificarse todos los tipos de documentos que se gestionen (de entrada, internos y salida) y sobre el que deberán establecerse las políticas (una vez estandarizadas) de gestión de cada tipología de documento, con el objetivo de garantizar el tratamiento homogéneo de los mismos con independencia del canal de entrada utilizado por los ciudadanos o la unidad administrativa/empleo público productora, garantizando la aplicación de las políticas instauradas por la Corporación en cuanto a:
 - Incrustación Código Seguro de Verificación (CSV)
 - Características de escaneado
 - Tipo y características de la firma de los documentos internos y de salida.
 - Tipo y características de la compulsa electrónica de los documentos de entrada origen papel
 - Validación de la firma
 - Condiciones de reutilización de los documentos de entrada que aporten los ciudadanos
 - Reglas para su Clasificación archivística automatizada y cumplimentación automatizada de metadatos a partir del contexto desde el que es aportado.
- Cuadro de clasificación y descripción archivística.
 - Los documentos deberán contar con una ficha documental descriptiva que incorpore de una manera automática y transparente los metadatos correspondientes al documento disponibles en el asiento registral o expediente al que se refieran.
 - El modelo de ficha documental deberá ser único para todos los documentos y deberá seguir las especificaciones de la Norma Internacional de Descripción Archivística (ISAD(G)).
 - Entre los metadatos propios de la ficha documental de todos los documentos del sistema, deberán considerarse los propios de la archivística, teniendo que constar como mínimo el de serie documental y ubicación física del documento, al objeto de tener prevista la implantación del archivo electrónico.
 - Todos los documentos deberán ser clasificados automáticamente en una estructura jerárquica de cuadro de clasificación. El sistema deberá permitir

la implantación de varios fondos documentales y la definición de su propia estructura: niveles productores, niveles de clasificación y unidades documentales necesarias.

- El sistema deberá permitir la realización de búsquedas documentales por sus metadatos, tanto desde los distintos sistemas de gestión como desde el propio gestor documental, pudiendo obtener una lista de documentos y posibilitar el acceso a la ficha documental de cada uno.

5.3.6.4 Digitalización

Contar con sistema de digitalización resulta indispensable para implantar el expediente electrónico puesto que todos los documentos de entrada aportados en soporte papel deben incorporarse al sistema a través de procesos de digitalización.

La Plataforma de Tramitación electrónica deberá incorporar un componente que ofrezca la opción de digitalización de documentos desde el motor de tramitación y un módulo de Gestión para escanear los documentos previamente identificados mediante código de barras permitiendo la ejecución de procesos automatizados de escaneo.

El subsistema de Digitalización deberá gestionar los subprocesos de escaneado de los documentos aportados teniendo en cuenta las políticas establecidas para cada tipo de documento.

Para la digitalización se requerirá que pueda utilizarse cualquier dispositivo de producción documental que cumpla con el driver estándar TWAIN.

Se requerirá que el proceso de digitalización de documentos esté totalmente integrado con la gestión documental y por tanto los documentos de entrada escaneados seguirán todos los criterios de catalogación, tratamiento y clasificación archivística establecidos en el catálogo de tipos documentales.

Prestaciones de configuración

Deberá disponer de las herramientas necesarias para la definición de las políticas de digitalización, que definan y establezcan las características básicas de digitalización (Color, blanco negro o escala de grises, resolución, escaneado a una cara o dos caras, calidad de compresión de las imágenes, si se permite sobrescribir si el proceso de guardado encuentra ya el documento con contenido, etc.)

Otra característica fundamental que debe cumplir es la de poder establecer las políticas de firma electrónica a implementar en el momento de la digitalización documental, permitiendo así disponer de un sistema seguro de digitalización. (Ver apartado de firma electrónica).

El proceso de gestión de la digitalización deberá poder realizarse desde cualquier módulo de gestión desde el que pueda o deba realizarse la incorporación de documentos procedentes del exterior.

Digitalización individual desde los sistemas de gestión.

Los distintos módulos o sistemas de gestión (padrón de habitantes, registro, gestión económica, tributaria, recaudatoria, gestión de expedientes, etc.) deberán disponer de una sección dedicada a los documentos, desde la que se puedan incorporar al sistema los documentos aportados. El proceso de incorporación de documentos deberá ser el mismo para todos los sistemas de gestión, es decir, que la sección de documentos de cada sistema de gestión, invocará al servicio único de incorporación de documentos, que contará con los mismos procesos e interfaz para, entre otras acciones, dar nombre al documento, catalogarlo para garantizar los criterios establecidos por el Ayuntamiento para el tipo documental, etc. y conectarse de forma automática con el escáner correspondiente para llevar a cabo la digitalización del documento siguiendo la política de digitalización previamente establecida para cada tipo de documento.

El sistema deberá permitir la digitalización individual directamente desde el gestor documental así como la digitalización semiautomática o masiva por lotes.

5.3.6.5 Firma electrónica

La Plataforma deberá contar con componentes de firma electrónica que permitan gestionar el subproceso de compulsión electrónica (que podrá ser automatizada o por funcionario) de los documentos aportados en soporte papel y el de la firma de documentos administrativos y resoluciones.

- El módulo de Firma Electrónica deberá ofrecer una solución para la firma digital de documentos mediante certificados emitidos por un amplio rango de Autoridades Certificadoras, entre las que deberá encontrarse, al menos, el dnle y la FNMT.
- El módulo deberá ofrecer la funcionalidad necesaria, al menos para:
 - Validar certificados.
 - Firmar documentos.
 - Estampar Sello de Tiempo a la firma.
- El sistema deberá permitir la firma electrónica en formato PAdES, PAdES-T, PAdES-LTV, XAdES-T, XAdES-XL.
- La plataforma de firma deberá utilizar, cuando menos, la plataforma de validación @FIRMA del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas para los servicios de validación y sellado de tiempo.

- El sistema deberá permitir visualizar la firma electrónica en el documento, incrustando en los correspondientes pies de firma la información del certificado utilizado para la misma e incluso la imagen digitalizada de la firma manuscrita.
- El sistema deberá permitir la firma del documento por uno o varios firmantes pudiendo configurar el Ayuntamiento los circuitos de firma necesarios para gestionar la firma de la totalidad de documentos que gestiona.
- La firma deberá poder realizarse por los tramitadores directamente desde el motor de tramitación de expedientes o subsistema de registro o enviarse desde éstos a un determinado circuito de firma.
- La plataforma deberá permitir a los usuarios que envíen un documento a un circuito de firma seguir el estado del proceso de la misma desde los sistemas de gestión desde los que se ha realizado el envío.
- El subsistema deberá disponer de un Portafirmas electrónico para que responsables políticos y técnicos puedan visualizar sus documentos pendientes de firma, firmados o rechazados y desde el cual puedan firmar, visar o rechazar documentos de forma individual o masivamente.
 - El portafirmas electrónico deberá permitir que el usuario, antes de firmar el documento, pueda consultar el resto de documentos relacionados con el mismo por formar parte de un mismo expediente, aplicando no obstante las reglas de seguridad de acceso a la información definidas.
 - Desde el portafirmas electrónico deberá poder realizarse el seguimiento de aquellos documentos que el usuario tenga pendientes de firmar, visar y los que haya firmado, visado o rechazado.
- La Plataforma deberá disponer de un portafirmas electrónico para dispositivos móviles.

5.3.6.6 Reutilización de documentos

La gestión de la documentación aportada por los ciudadanos y las empresas para los procesos de gestión de sus asuntos es uno de los aspectos que más impacto tienen sobre la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa. Por ello, es fundamental para la implantación de la administración electrónica contar con unos buenos instrumentos para la gestión electrónica de dichas aportaciones.

De acuerdo con el artículo 53 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de la Administraciones Públicas relativo a los derechos del interesado en el procedimiento administrativo, éstos tendrán derecho:

c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.

d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

Por ello, la Plataforma deberá gestionar la reutilización de documentos del ciudadano.

- Para el correcto funcionamiento del proceso será necesario que pueda configurarse esta propiedad para cada tipología documental de entrada y en virtud de su naturaleza se podrá definir como personal (por ejemplo, dni, título académico, etc.) o multipersonal (por ejemplo, libro de familia, escritura de propiedad, etc.)
- La plataforma deberá contemplar los procesos para que el ciudadano pueda aportar los documentos necesarios y prestar su consentimiento para su reutilización, tanto por el canal presencial como el electrónico. El consentimiento y el documento original aportados deberán quedar vinculados a la persona del núcleo de información corporativa del Ayuntamiento con las correspondientes fechas de vigencia para que a futuro pueda reutilizarse desde cualquier expediente que se tramite.
- El motor de tramitación y el subsistema de registro deberán aplicar automáticamente la lógica de reutilización cuando se solicite el documento en cualquier gestión que se realice con el ciudadano y desde cualquier módulo de gestión municipal.

5.3.6.7 Archivo

El subsistema de archivo deberá funcionar como una extensión del módulo de gestión documental para la gestión de la documentación electrónica y papel de los expedientes y de los documentos no vinculados a un expediente. Abarcará los siguientes subprocesos:

- Calendario de conservación en el que se establecerán las políticas en cuanto a:
 - Transferencias a archivo: cuándo deben transferirse al archivo las unidades documentales compuestas (expedientes) y simples (documentos).
 - Conservación del documento (si se conserva, si la conservación es temporal o permanente)
 - Nivel de acceso a los expedientes/documentos archivados.
- El proceso de transferencia dispondrá:
 - Subproceso automatizado que propondrá a las unidades productoras las transferencias a realizar teniendo en cuenta lo establecido en el calendario de conservación.
 - Subproceso de transferencia que alertará a las unidades productoras de posibles errores detectados en los expedientes o documentos a transferir.

- Subproceso que permita a la unidad de archivo aceptar/rechazar la transferencia.
- Gestión de consultas y préstamos.
 - El subsistema de archivo dispondrá de los subprocesos para la gestión de préstamos tanto de peticiones internas como externas de ciudadano y entidades externas.
 - La solicitud podrá realizarse de forma múltiple.
 - La unidad de archivo podrá atender la petición por el canal adecuado al tipo de peticionario y/o soporte físico del expediente/documento solicitado.
 - La unidad de archivo dispondrá de las prestaciones para poder realizar fácilmente el seguimiento de los préstamos en curso.

El subsistema de archivo deberá contemplar la posible integración con el proyecto ARCHIVE de la AGE (MINHAP).

5.3.6.8 Catálogo de Solicitudes y Trámites del Ciudadano

Todos los tipos de solicitudes del ciudadano deberán unificarse en un único repositorio, de forma que se trate de un componente independiente que sea llamado por los distintos sistemas de entrada de solicitudes y aportaciones por los ciudadanos (registro electrónico, registro presencial) y además totalmente integrado con el gestor de expedientes para evitar la reentrada de información por parte del tramitador, simplificando el trabajo y evitando errores de transcripción:

- Las solicitudes del ciudadano deberán contener la ficha de información pública para informar desde la Sede electrónica en cuanto a los requerimientos de presentación y condiciones del procedimiento (legislación aplicable, plazo de resolución, efectos del silencio administrativo).
- El sistema deberá permitir configurar la lista de documentación requerida para cada solicitud de forma que a priori ya se establezca la tipología documental en la que debe encuadrarse y garantizándose su entrada en el repositorio documental según las políticas del documento electrónico establecidas.

5.3.6.9 Registro de Entrada y Salida de Documentos

El paso de gestión de una administración tradicional, como la que nos encontramos actualmente, basada en documentación en soporte papel, a una administración en la que paulatinamente se debe incorporar el documento electrónico y en la que se gestionarán expedientes electrónicos, provocará que la función de registro adquiera mayor protagonismo, yendo más allá de su tradicional función de fe pública y distribución de los asientos registrales a

las unidades gestoras. Con la nueva organización que se pretende implantar, debe ejercer un papel clave en la modernización administrativa de nuestro Ayuntamiento.

El marco normativo y las distintas iniciativas de ámbito estatal impulsan y facilitan respectivamente esta necesaria transformación, precisando soluciones tecnológicas que ofrezcan prestaciones capaces de responder a estas nuevas necesidades y que lo hagan con una perspectiva a largo plazo.

Por tanto, la Plataforma de Tramitación Electrónica que pretende poner en marcha el Ayuntamiento de Benalmádena, cuyos requerimientos técnicos y funcionales se desarrollan en el presente pliego, deberá contar con un módulo diseñado para la gestión del registro, que tendrá, al menos, las siguientes características genéricas:

- Deberá garantizar la función de fe pública del registro dejando constancia en cada asiento Registral de toda la información que exige la normativa (art. 16 Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas). Los datos de fe pública deberán protegerse para que no sean modificados o, en su caso, modificarse sólo por determinados usuarios, pudiendo exigirse incluso que cualquier alteración de los mismos deba llevarse a cabo mediante la correspondiente diligencia.
- Deberá ser flexible y de fácil uso, tanto en las prestaciones de configuración como en los procesos de gestión, dando cobertura al modelo de gestión del registro que en cada momento elija el Ayuntamiento (centralizado, descentralizado o mixto). Deberá permitir adecuar el sistema a las necesidades específicas del Ayuntamiento y de los distintos perfiles de usuarios que intervengan en los procesos de gestión.
- Deberá estar orientado a la implantación de una gestión 100% electrónica, dando respuesta a las necesidades derivadas de la aplicación de la Ley 39/2015.

5.3.6.9.1 Prestaciones mínimas de Configuración

- El módulo deberá disponer de un área de configuración en el que se puedan establecer los parámetros que correspondan para adaptar la aplicación a las necesidades específicas del Ayuntamiento, pudiendo definir el modelo de registro y personalizar las reglas de gestión que deban aplicarse en cada uno de los ámbitos del modelo.
- El módulo deberá permitir cambiar el modelo de registro, añadiendo nuevos organismos, oficinas, libros, etc. de forma fácil e intuitiva.
- El modelo actual de gestión del registro municipal del Ayuntamiento de Benalmádena lo componen las oficinas registrales presenciales, las unidades gestoras remitentes de información y destinatarias de los asientos registrales, los libros generales y los auxiliares.
- Para dar cumplimiento a la Ley 39/2015, el nuevo modelo a implantar deberá contemplar además los Organismos externos con los que el Ayuntamiento podrá

relacionarse en el marco de un convenio de ventanilla única, y por supuesto con el registro electrónico, plenamente interoperable e integrado en el Registro Electrónico General del Ayuntamiento.

- El módulo deberá contener un espacio para la configuración del modelo de registro, en el que se puedan definir los organismos, externos (aquellos con los que se realizarían intercambios registrales a través de SIR) e internos (Ayuntamiento y, en caso de que así se requiera, sus organismos autónomos). Para cada uno de ellos, se deberá poder configurar su ámbito de gestión, con el conjunto de unidades gestoras destinatarias y remitentes de los asientos registrales que gestione, es decir, el organigrama (que deberá formar parte de la base de datos corporativa de organización común a toda la plataforma, utilizado también para la configuración de la seguridad), y los libros de registro con los que opere (generales, auxiliares, de distintos niveles, etc.)
- Una vez definido el modelo de registro del Ayuntamiento, en cada organismo creado el sistema deberá permitir la personalización de las reglas específicas para la gestión del registro en su ámbito, es decir, el modo de trabajar sobre un ámbito y/o perfil de usuarios determinado (sobre qué asientos se podrá trabajar, qué atributos se podrán cumplimentar, cuáles serán obligatorios, posibles valores de cada atributo, modelo de justificante, qué acciones podrá realizar, la gestión de premisos o autorizaciones, etc.)

5.3.6.9.2 Procesos de gestión

El sistema deberá contemplar todos los procesos necesarios para una completa y eficiente gestión de la función de Registro propiamente dicha (fe pública), debiendo disponer de mecanismos para proteger dicha función:

- Impedir que un atributo del asiento registral sea modificado, permitiendo la parametrización de campos como no modificables.
- Restringir el ámbito de usuarios que pueden realizar modificaciones de determinados atributos.
- Cerrar asientos registrales.
- Diligenciar cualquier modificación realizada sobre los atributos del asiento registral calificados como de fe pública.

El sistema deberá contemplar asimismo la gestión posterior de los asuntos y los documentos aportados por los ciudadanos así como el control y seguimiento del estado de asientos registrales en los distintos procesos que haya intervenido. Deberá por tanto permitir la realización de determinados procesos u operaciones dependiendo del perfil de usuario del módulo de registro que opere. Al menos, deberá permitir las siguientes:

- Registradores de las oficinas de registro:

- o Creación de asientos registrales.

El sistema deberá disponer de mecanismos para facilitar la operativa de alta de anotaciones, como altas rápidas (alta provisional con datos básicos pendiente de completar con posterioridad) y altas repetitivas de anotaciones (copia automática de los datos del asiento registral para simplificar la cumplimentación de datos de la siguiente anotación de iguales características).

- o Emisión de justificantes

Cuando se lleva a cabo el registro de un documento, el usuario que lo hace, además de cumplimentar los datos de un asiento registral en el registro de entrada o salida del Ayuntamiento, deberá entregar al interesado un comprobante conforme la documentación que ha sido presentada al Ayuntamiento en una fecha y hora concreta. Para ello, el sistema deberá emitir dicho justificante a través de un modelo preconfigurado, por tanto totalmente personalizable, idéntico al entregado por el sistema de registro electrónico. Dicho justificante deberá contener, al menos, el número de asiento registral, oficina, fecha y hora en el que el ciudadano presentó la documentación, así como la relación de documentos aportados junto con la huella digital de los mismos, en caso de que éstos hayan sido digitalizados.

- o Validación de asientos registrales electrónicos

El sistema deberá facilitar la gestión del proceso de validación y consolidación de los asientos registrales generados por la presentación de solicitudes mediante el canal telemático, a través del registro electrónico. Para ello, el sistema deberá contar con un sistema que informe a los usuarios de la entrada de registros electrónicos, de forma que pueda procederse a gestionar el asiento registral de forma directa (validación de que el ciudadano ha tipificado correctamente el asiento y posterior consolidación).

- o Transferencia de asientos y documentos a las unidades gestoras

Los asientos y la documentación aportada deberán transferirse bien a organismos o unidades externas (aquellos con los que se realizarían intercambios registrales a través de SIR) e internos (Ayuntamiento y, en caso de que así se requiera, sus organismos autónomos). En este último caso, el sistema deberá permitir la transferencia múltiple, pudiendo realizarse dos o más transferencias adicionales, además de la principal, a otras unidades que también deban conocer o gestionar aspectos del asunto al que se refiere el asiento registral.

Las unidades gestoras que reciban los asientos deberán contar con un sistema que permita, una vez examinados dichos asientos, aceptarlos o rechazarlos. En caso de rechazo, los usuarios de la unidad de registro deberán poder gestionarlos fácilmente.

El proceso de transferencia de asientos y documentos a las unidades gestoras deberá realizarse de forma 100% electrónica, salvo las excepciones señaladas en el artículo 16.5 de la Ley 39/2015.

- o Modificaciones de anotaciones para corregir errores de transcripción, etc.)

Cuando un usuario autorizado modifique un atributo “protegido” del asiento registral, el sistema deberá informar al mismo de que se precisa la emisión de diligencia, debiendo facilitarse un sistema para llevarlas a cabo, en el que en todo caso, al menos deberá contener la fecha y hora, el usuario, el valor de todos los atributos modificados antes de la modificación y el nuevo valor de cada uno de los cambios.

- Responsables de gestión de los libros de registro

- o Cierre de libros y anotaciones para preservar la función de fe pública

La operación de cierre debe suponer la imposibilidad de modificar los libros cerrados (incorporar nuevas anotaciones) o de modificar los asientos registrales de un periodo cerrado.

El sistema deberá permitir la realización de cierres diarios y cierres anuales, que deberán tener como consecuencia la imposibilidad de llevar a cabo modificaciones sobre los asientos registrales cerrados y no poder dar de alta nuevos asientos registrales en el período temporal cerrado.

- o Realización de modificaciones excepcionales que afecten a anotaciones cerradas o atributos protegidos emitiendo la correspondiente diligencia.

El sistema deberá contar con la posibilidad de reabrir un libro en estado cerrado con el objetivo de poder enmendar cualquier defecto en los asientos registrales correspondientes al período cerrado o el ata de nuevos asientos registrales, debiendo quedar constancia de la justificación de la reapertura emitiendo la correspondiente diligencia en la forma descrita en el punto anterior. Una vez realizadas las modificaciones oportunas, se deberá poder efectuar el cierre de la reapertura.

- o Emisión de los libros oficiales

- Usuarios de las unidades gestoras

- o Creación de los asientos registrales relativos a su ámbito
- o Aceptar/rechazar asientos registrales de entrada transferidos a la unidad
- o Cumplimentación de atributos complementarios del asiento registral que faciliten la gestión posterior del asunto al que se refieren

- o Gestión del asunto al que se refiere el asiento registral (dar de alta el expediente, gestionar la aportación a un expediente abierto... etc.))

5.3.6.9.3 Gestión de envíos

Para las salidas, el módulo de registro deberá permitir la implementación del proceso de envío de los documentos registrados utilizando el sistema corporativo de gestión de avisos y notificaciones, utilizando los tipos y opciones de envío establecidos a nivel corporativo en dicho sistema. El módulo deberá disponer de la posibilidad de gestionar el envío del o de los documento/s registrado/s desde el asiento registral de salida. En tal caso, deberá disponer de un sistema de envío y notificación manual que contemple todas las posibilidades de envío existentes, desde el envío de notificación postal hasta la notificación electrónica por comparecencia en sede electrónica, pasando por notificación electrónica en la DEH, debiendo gestionar los resultados de dichas notificaciones.

La gestión de envío desde este sistema deberá aplicarse única y exclusivamente a aquellos documentos que NO hayan sido emitidos por otros sistemas de la plataforma única de tramitación electrónica, ya que en esos casos, desde el propio expediente electrónico deberá efectuarse el envío creándose el asiento registral de salida automáticamente, sin necesidad de que éste se realice manualmente.

Otros requerimientos de gestión:

El sistema deberá permitir que la introducción de la persona interesada pueda hacerse de forma codificada (es decir, accediendo a los datos de la persona en la base de datos de personas corporativa, en cuyo caso la aplicación deberá cumplimentar automáticamente los datos de la persona), o de forma libre. Tal decisión se considera una política del Ayuntamiento, es decir, deberá poder configurarse fácilmente para que habilite un sistema u otro, pudiéndose aplicar tanto a los datos personales del tercero como a las direcciones (vinculadas a la Base de Datos de Territorio en caso de que se trata de una dirección del municipio, o libre, introduciéndolas sin codificación alguna).

Asimismo, en el caso de que la persona interesada no exista en la base de datos de personas, el usuario podrá crearla sin necesidad de acceder a otro sistema o interfaz, pero siempre teniendo en cuenta que el usuario tenga autorización en las bases de datos de personas y territorio. Si no tuviera autorización, deberá permitir la introducción de la información de forma no vinculada a la BD de personas.

El sistema deberá contar con un sistema de búsqueda de asientos registrales potente y eficiente, con el objetivo de localizar una anotación o para obtener una lista con un subconjunto de anotaciones que cumplan con determinadas características, debiendo permitir crear y guardar filtros personalizados.

El sistema deberá posibilitar la emisión de listados e informes aportando una utilidad para la elaboración de listados personalizados, asimismo deberá incorporar una serie de listados

preparados para la gestión del registro, entre los que deberá encontrarse el modelo básico a partir del cual se genera, si se desea, el Libro general de entradas y el Libro General de Salidas en soporte papel.

5.3.6.9.4 El registro electrónico

La Ley 39/2015 establece en su artículo 16 que cada Administración deberá disponer de registro electrónico como punto de entrada de ciudadanos y empresas para la presentación de solicitudes y documentos a través del canal telemático, con plena validez jurídica.

En cumplimiento de la Ley, la Plataforma de tramitación electrónica que forma parte del presente pliego deberá contar con un módulo llamado “registro electrónico”, que forme parte del sistema de registro general de entrada y salida de documentos y que permita la incorporación de los siguientes servicios a la Sede Electrónica municipal:

- Servicio para la presentación de nuevas solicitudes y de la documentación que la acompaña.
- Servicio para la presentación de aportaciones de documentación a expedientes abiertos en respuesta a un requerimiento previo realizado por el Ayuntamiento al ciudadano o a iniciativa de parte interesada (mejora de solicitud, documentación requerida, alegaciones, recursos...etc.).

El Registro electrónico deberá reunir las funcionalidades necesarias para permitir la presentación electrónica de solicitudes con plena validez jurídica. La presentación y el lenguaje utilizado deberán estar totalmente orientados hacia el ciudadano, que será el usuario del mismo.

El funcionamiento del Registro Electrónico deberá basarse en el modelo de gestión global de la plataforma, sin duplicar los elementos funcionales independientes del canal utilizado y el perfil de persona que los utiliza (empleado público, ciudadano).

En ese sentido, a continuación se señalan aquellos requerimientos iniciales o de concepto que deberá cumplir el módulo:

- Cuando el ciudadano presente una solicitud para el inicio de un expediente nuevo, lo deberá hacer seleccionando un procedimiento del Catálogo de Procedimientos Administrativos corporativo, asegurando por tanto que el asunto quede catalogado adecuadamente desde el inicio y que la relación de documentación requerida para iniciar y tramitar el asunto deba ser la misma (un único punto de configuración y mantenimiento) con independencia del canal utilizado, debiendo por tanto aplicarse los mismos criterios de reutilización y archivo en los documentos aportados.
- Cuando el ciudadano realice una aportación de documentación en respuesta a requerimiento previo efectuado por el Ayuntamiento, deberá vincularse al correspondiente requerimiento y, por tanto, al expediente que se esté tramitando (en el módulo de gestión de expedientes de la plataforma).

- Cuando el ciudadano cumplimente los datos (generales o específicos) de la solicitud en el correspondiente formulario de la solicitud, éstos mismos datos deberán ser los que formen parte del futuro expediente (del módulo de gestión de expedientes de la plataforma) sin que por tanto sea necesario introducirlos nuevamente.

Puesto que el Registro electrónico ciñe su campo de acción a los aspectos funcionales necesarios para la presentación electrónica de solicitudes con plena validez jurídica, debe abarcar exclusivamente los instrumentos específicos para la consecución de este objetivo:

- La Identificación y autenticación del ciudadano.
- La definición de los formularios de la solicitud del trámite seleccionado por el ciudadano.
- La firma de la solicitud electrónica por parte del ciudadano.
- La expedición y descarga del correspondiente justificante de entrada.
- La aplicación de los criterios de gestión del asunto una vez se efectúe la entrada del Registro electrónico en el Ayuntamiento.

5.3.6.9.4.1 Configuración

Definición de solicitudes.

Tal y como se ha mencionado con anterioridad, el sistema de registro de entrada y salida de documentos deberá contar con un módulo específico de gestión de las solicitudes y documentos aportados. En dicho módulo deberá poder definirse o configurarse los distintos tipos de solicitudes. Una vez definidas deberán ser añadidas al catálogo de solicitudes, pudiéndose vincular a uno o varios procedimientos del catálogo de procedimientos. Deberá poderse configurar las características de comportamiento para cada canal de entrada.

Para el caso del canal telemático (registro electrónico) se deberá configurar, al menos, aspectos como el período de tramitación de la solicitud, que dependerá del calendario activado en el registro electrónico, los parámetros de integración con el registro de entrada (libro de registro al que se trasladará para su validación), la gestión que se desencadenará una vez se tramite el alta, los datos específicos de la solicitud, que deberán ser los datos que el procedimiento (expediente) exija que deban ser cumplimentados por el ciudadano y que posteriormente serán recogidos por el expediente electrónico, el nivel de identidad requerido para presentar la solicitud, si se trata de una nueva solicitud o una aportación de documentación, el modelo de justificante de entrada que se utilizará y el contenido de los textos considerados fijos, como los textos LOPD, encabezamiento y pie.

Una vez configuradas las solicitudes y especificados los aspectos esenciales de las mismas, los formularios deberán generarse en tiempo de ejecución a partir del formulario base especificado en la configuración.

Todos los formularios de solicitud deberán tener secciones fijas y opcionales o personalizables. Las fijas deberán indicar, al menos, el procedimiento/solicitud, los datos de la persona interesada, en calidad de qué actúa y, los datos de contacto, debiendo especificar claramente la dirección a efectos de notificaciones. Las personalizables incluirán, al menos, la documentación a aportar, que variará en función del procedimiento de que se trate y los datos particulares del procedimiento.

Además, todos los formularios ellos deberán incluir un sistema que permita suscribirse al servicio de notificaciones electrónicas por comparecencia en sede electrónica para el procedimiento en cuestión.

5.3.6.9.4.2 Firma y sellado de tiempo

El Registro Electrónico deberá incorporar un módulo de firma electrónica mediante el cual se realice la firma electrónica avanzada de los trámites y documentación presentada., de forma que toda la documentación presentada por este medio se incorpore al Registro de Entrada con la firma digital del ciudadano que lo ha presentado, garantizando la integridad y el no repudio de la información.

5.3.6.9.4.3 Gestión

El proceso de presentación de solicitudes, escritos y documentación a través del registro electrónico deberá constar, al menos, de los siguientes pasos:

- Selección de trámite, que deberá poder elegirse del catálogo de trámites.
- Cumplimentar el formulario. Con los datos del certificado digital y la configuración de la solicitud seleccionada, el sistema deberá construir dinámicamente el formulario, para que el ciudadano pueda cumplimentarlo y aportar la documentación requerida. El sistema deberá detectar y, en su caso, avisar al ciudadano de aquella información o documentación obligatoria que no haya sido cumplimentada o aportada.
- Firmar la solicitud.
- Descarga del justificante. El sistema deberá generar el justificante de presentación que deberá incorporar la información de la solicitud firmada. El justificante deberá ser firmado automáticamente mediante certificado de órgano y deberá incorporar la fecha y hora de la presentación de la solicitud y la documentación aportada.

Una vez que la solicitud haya sido firmada por el ciudadano el sistema deberá procesar la solicitud y crear el correspondiente asiento registral que deberá quedar en estado “pendiente de consolidar”, que deberá realizarse desde el registro general de entrada y salida de documentos por parte de su personal autorizado.

5.3.6.9.5 Gestión de las solicitudes y documentos aportados

Tal y como se ha indicado previamente, la plataforma de tramitación electrónica deberá contar con un catálogo unificado de solicitudes cuyo objetivo es el proporcionar un tratamiento homogeneizado (tratamiento no diferenciado en función del canal), simplificar tanto el proceso de implantación (no se duplica la configuración) como el proceso de mantenimiento (no exige duplicar los cambios) de las solicitudes de los ciudadanos.

El módulo deberá proveer sistemas de catalogación de documentos de forma que cualquier documento que entre en el Ayuntamiento procedente del exterior deberá ser tipificado desde el sistema origen en una categoría establecida por la organización en el catálogo de tipologías documentales de entrada.

Cuando se presente documentación en formato papel, el sistema deberá contar con procesos centralizados (utilizados en cualquier punto de la plataforma) de digitalización y compulsa electrónica, que deberán seguir las políticas de digitalización y compulsa del Ayuntamiento.

5.3.6.9.6 Interoperabilidad

La complejidad de la Administración española hace que el ciudadano tenga la necesidad de relacionarse con distintas Administraciones Públicas en función de la competencia que tengan atribuida.

Se calcula que hay más de 20.000 oficinas de registro de las diversas Administraciones Públicas. Este escenario produce gran complejidad estructural y dispersión competencial en el servicio público, así como sobrecostes e impacto en la calidad de vida de los ciudadanos.

Para dar respuesta a las necesidades de mejora y eficiencia de la Administración Pública y servicio al ciudadano, se ha desarrollado el Sistema de Interconexión de Registros (SIR), como la infraestructura básica que permite el intercambio de asientos electrónicos de registro entre las Administraciones Públicas. A través de SIR, este intercambio de información se realiza de forma segura y con conformidad legal, independientemente de la aplicación de registro utilizada, siempre que esté certificada en la Norma SICRES 3.0.

La implantación de SIR permite eliminar el tránsito de papel entre administraciones, aumentando la eficiencia y eliminando los costes de manipulación y remisión del papel, gracias a la generación de copias electrónicas auténticas de la documentación presentada en los asientos de registro.

Por tanto, el módulo de registro a implantar deberá contar con la funcionalidad que permita al Ayuntamiento de Benalmádena a integrarse con SIR e implantar el intercambio de asientos electrónicos de registro con las administraciones pertenecientes a la Administración General del Estado así como con las administraciones de nivel autonómico y local, que hayan suscrito el correspondiente convenio de adhesión al servicio.

El modelo de datos del módulo de registro a implantar deberá estar adaptado a la norma SICRES 3.0 dotándolo de la posibilidad de importar y exportar ficheros de dicho formato. Además, las oficinas registrales del módulo de registro y las unidades organizativas creadas en el módulo de

organización genérico, deberán estar integradas con el directorio común de unidades administrativas y oficinas (DIR3) del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas

5.3.6.10 Gestor de Expedientes electrónicos

El gestor de expedientes deberá disponer, al menos, de los instrumentos que a continuación se detallan:

5.3.6.10.1 Catálogo de procedimientos

- El catálogo de procedimientos deberá recopilar todos los procedimientos que se gestionan en la Corporación, debiendo permitir su clasificación por familias para facilitar su localización.

5.3.6.10.2 Módulo de definición de procedimientos

- Este módulo deberá permitir la configuración tanto de procedimientos sencillos como complejos, con fases específicas, estados, actuaciones condicionadas, plazos, etc.). Además deberá permitir la implementación de procedimientos de gestión verticales y/o transversales.
- Deberá disponer de un control de versiones.
- Para poder definir las reglas de gestión de cada procedimiento, el módulo deberá permitir la configuración de:
 - Las diferentes tipologías de trámites del ciudadano que puedan dar lugar a la creación de un expediente del procedimiento.
 - Las calidades en las que pueden actuar los distintos interlocutores que intervienen en los expedientes (interesado, representante, denunciante, licitador, adjudicatario, etc.)
 - Las clases (a instancia de parte/oficio) y motivos de inicio (denuncia, solicitud etc.)
 - Las fases de tramitación: adaptables a las necesidades del procedimiento (sin fases, fases del procedimiento administrativo común, fases de los procedimientos especiales, etc.)
 - Los estados de tramitación para facilitar el seguimiento del estado de situación de los procedimientos a los empleados públicos y a los ciudadanos.
 - Las actuaciones y subprocesos del procedimiento con los condicionantes para ser ejecutadas.
 - El subsistema deberá incorporar las tipologías de actuaciones y subprocesos de tramitación habituales que ya incorporen la lógica procedimental de cada tipo de actuación (requerimientos/aportaciones, informes, propuestas de

resolución/resolución, finalización del expediente, paralización del expediente y reapertura,, etc.).

- o Los plazos de resolución y los plazos de interrupción (subprocesos de requerimientos) disponiendo de mecanismos para realizar su control y seguimiento.
- o El sistema deberá permitir configurar para cada procedimiento qué usuarios pueden dar de alta expedientes, podrá incluir actuaciones o encargarlas a otros usuarios y qué usuarios podrán acceder para consultarlos.
- o El sistema deberá contar con una serie de datos (“datos tipo” o por defecto) para todas las tipologías de expedientes y deberá permitir la creación de nuevas estructuras de datos para procedimientos específicos.
- o El sistema deberá permitir la configuración de plantillas de documentos con el texto fijo, variables del expediente a fusionar y pie de firma que corresponda.
- o Para las plantillas de notificación deberán poder definirse las características de la notificación.

5.3.6.10.3 Escritorio virtual

El sistema deberá disponer de un “escritorio virtual” para mostrar de forma gráfica a los empleados públicos la lista de expedientes o tareas que tiene asignados, visualizándose fácilmente sus tareas pendientes o las que debe promover. Desde el escritorio deberá poder accederse a la consulta o tramitación de los expedientes.

5.3.6.10.4 Motor de tramitación

El sistema deberá contar con un motor de tramitación que deberá aplicar las reglas de seguridad y de carácter procedimental configuradas en el procedimiento y organizar los subprocesos de gestión (Registro entrada, Requerimientos, informes, propuesta, resolución, notificación...) con la finalidad de formar el expediente electrónico interoperable.

Deberá recopilar de forma ordenada todos los documentos electrónicos aportados al expediente y emitidos desde el mismo.

Cuando en virtud de una norma sea preciso remitir el expediente electrónico, se hará de acuerdo con lo previsto en el Esquema Nacional de Interoperabilidad y en las correspondientes Normas Técnicas de Interoperabilidad, y se enviará completo, foliado, autenticado y acompañado de un índice, asimismo autenticado, de los documentos que contenga. La autenticación del citado índice garantizará la integridad e inmutabilidad del expediente electrónico generado desde el momento de su firma y permitirá su recuperación siempre que sea preciso, siendo admisible que un mismo documento forme parte de distintos expedientes electrónicos.

El Gestor de expedientes deberá disponer de un módulo de digitalización certificada de documentos así como de compulsas electrónicas de documentos mediante firma electrónica para solicitudes y aportaciones de documentación por canal presencial.

El Gestor de Expedientes deberá estar integrado con la Sede Electrónica y la correspondiente "Carpeta del Ciudadano", deberá reflejar en la misma los trámites que tengan repercusión con el mismo, así como las posibles aportaciones de documentos por parte de la administración en la tramitación del expediente.

El Gestor de Expedientes deberá ser la plataforma global de tramitación en todas las áreas municipales y las diferentes soluciones de gestión deberán estar integradas con ella.

5.3.6.10.5 Procedimientos específicos

La intención de los gestores del Ayuntamiento es poner en marcha de forma rápida los procedimientos administrativos comunes de manera generalizada en el sistema gestor de expedientes electrónicos. Por su especificidad y su complejidad, se requiere que la plataforma se suministre con los procedimientos que a continuación se señalan:

5.3.6.10.5.1 *Procedimientos de Contratación*

Deberá suministrarse e implantarse un sistema para la gestión interna de los procedimientos electrónicos de Contratación así como, tal y como se exige en este mismo pliego técnico (epígrafe "Perfil del Contratante", desarrollado en la sección "Sede Electrónica"), el Perfil del Contratante en la Sede Electrónica, conectado con el de la Plataforma de Contratación del Sector Público.

La solución deberá incluir los Procedimientos Administrativos Electrónicos para la gestión de los diferentes tipos de procedimientos de contratación sobre el Gestor de Expedientes y la Plataforma de Tramitación Electrónica objeto de este proyecto, cumpliendo todos los requerimientos y funcionalidades exigidos para el resto de procedimientos electrónicos en este pliego, e integrados con el Perfil del Contratante y la conexión con la Plataforma de Contratación del Sector Público.

Las funcionalidades que deberá incluir el sistema son:

- Registro Central de Contratos que recoja toda la información relativa a los distintos contratos de la entidad desde su concepción hasta la finalización de su ejecución: el órgano de contratación, la unidad de contratación responsable, el objeto del mismo, el tipo de contrato y el procedimiento de contratación.
- La tramitación administrativa completa del expediente electrónico de cada una de las fases del contrato: preparación, licitación, adjudicación y ejecución, teniendo en cuenta el tipo de contrato y procedimiento de adjudicación así como las condiciones de ejecución del contrato.

- Deberá contemplar **los diferentes tipos de procedimientos de contratación** previstos (contrato menor, negociado sin publicidad, negociado con publicidad, restringido, abierto y dialogo competitivo)
- Debe permitir gestionar todas las incidencias: suspensión de contrato, subrogación, resolución, prórroga, penalizaciones al contratista, modificación de contrato, cesión, ampliación, etc.
- Debe permitir gestionar los recursos en materia de contratación.
- Deberá permitir la publicación de la información de los contratos en el Perfil del Contratante de la Sede electrónica del Ayuntamiento y, automáticamente, en la Plataforma de Contratación del Sector Público.

5.3.6.10.5.1.1 Procedimientos Administrativos de Contratación

La solución deberá incluir los procedimientos administrativos para la gestión integral de los expedientes de contratación, desde la justificación de la necesidad de contratar por parte de la unidad que identifica la necesidad, hasta la finalización de su ejecución, así como la **integración contable**.

Como es requerimiento general de este pliego para todos los expedientes electrónicos, deben ser interoperables, de manera que permitan la acumulación de todos los documentos y el foliado del expediente mediante la elaboración del correspondiente índice electrónico del expediente (cumplimiento de la Norma de interoperabilidad del expediente electrónico).

Deberá contemplar **los diferentes tipos de procedimientos de contratación** recogidos en la ley:

- Contrato menor
- Negociado sin publicidad
- Negociado con publicidad
- Restringido
- Abierto
- Diálogo competitivo

La tramitación de los procedimientos de contratación debe contemplar las diferentes fases:

- **Propuesta de necesidad**, a través de la cual la unidad administrativa que propone la contratación plantea a la unidad de contratación el inicio de un expediente de contratación justificando su necesidad
- **Preparación**: Confección de pliegos, fiscalización y aprobación del expediente de contratación
- **Publicación Licitación**: Que incluya la publicación automatizada de la licitación en el Perfil del Contratante y Plataforma de Contratación del Sector Público, así como la recopilación de todas las fechas de publicación en Diarios Oficiales según los criterios establecidos en el contrato.

- **Adjudicación:** todas las actuaciones según tipo de contrato y procedimiento de adjudicación para llevar a cabo la adjudicación del contrato

Deberá incluir un **procedimiento para la gestión de recursos en materia de contratación**, que estará relacionado al correspondiente expediente de contratación.

5.3.6.10.5.1.2 Procedimientos de Gestión de la Contratación

La solución debe incluir asimismo los siguientes procedimientos para la gestión de los contratos:

- Gestión de proposiciones por licitador, que permita gestionar las actuaciones de cada licitador.
- Gestión de la ejecución del contrato, que permita gestionar todas las actuaciones relativas a la ejecución del contrato por el adjudicatario: certificaciones, recepciones e incidencias

Estos procedimientos de gestión deberán estar relacionados con los correspondientes expedientes de contratación.

5.3.6.10.5.1.3 Perfil del Contratante

Se deberá implantar el Perfil del Contratante en la Sede Electrónica, que permita acreditar de manera fehaciente la fecha de inicio de la difusión pública de la información publicada y su integridad, haciendo posible la publicación segura en Internet con efectos jurídicos (en los términos exigidos en el artículo 53 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público aprobado por el Real Decreto legislativo 3/2011 de 14 de Noviembre)

En el Perfil se podrán consultar los anuncios de licitación, los anuncios de adjudicación y de formalización, así como acceder a los pliegos y otra documentación complementaria de los expedientes de contratación.

La información del Perfil del Contratante se deberá actualizar automáticamente a partir de la tramitación administrativa del expediente de contratación en sus distintas fases.

La solución también debe incluir los servicios web para informar a la Plataforma de Contratación del Sector Público los datos solicitados por dicha Plataforma referentes a cada uno de los contratos en tramitación.

5.3.6.10.5.1.4 Integración con Contabilidad

Los procedimientos de contratación se integrarán con la aplicación Contabilidad incluida en este proyecto de manera que se permita la incorporación, consulta y envío de información entre el sistema contable y el de expedientes, de manera que permita:

- Consultar la información contable sobre partidas presupuestarias
- Enviar documentos de contratación a la Contabilidad para su fiscalización
- Incorporar propuestas de gasto y operaciones contables a los procedimientos de contratación
- Vincular las facturas relacionadas con el control y ejecución del contrato

5.3.6.10.5.2 Procedimiento de Subvenciones

La Plataforma de Tramitación Electrónica deberá contener un sistema para la gestión de las subvenciones que conceda el Ayuntamiento de Benalmádena.

La solución deberá incluir los procedimientos administrativos electrónicos sobre el Gestor de Expedientes de la Plataforma de Tramitación Electrónica objeto de este proyecto, cumpliendo todos los requerimientos y funcionalidades exigidos para el resto de procedimientos electrónicos en este pliego. Deberá integrarse con la Contabilidad, y deberá conectarse automáticamente con la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS).

Las funcionalidades mínimas que debe incluir el sistema son:

- Registro central de todas las subvenciones concedidas por la entidad conforme a la estructura establecida en la Resolución de 9 de diciembre de 2015 de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se regula el contenido y periodicidad de la información a suministrar a la nueva Base de Datos Nacional de Subvenciones. Debe permitir configurar los siguientes aspectos: ámbitos, colectivos, criterios de valoración, motivos de denegación y lista de personas relacionadas en el conjunto de subvenciones.
- Clasificación material y por colectivos para la obtención de indicadores y la gestión de autorizaciones.
- Tramitación administrativa de los expedientes para la aprobación de las Bases y de las Convocatorias en los distintos ámbitos y la gestión de las solicitudes que se presenten a cada convocatoria hasta el pago, justificación y, en su caso, reintegro o devolución.
- Tramitación económica paralela a la gestión administrativa. Relacionada con las correspondientes operaciones contables.

5.3.6.10.5.2.1 Gestión de Convocatorias:

El alta de cada convocatoria se deberá hacer de forma automática desde el expediente, una vez el órgano resolutorio competente apruebe la misma. Deberán contener la información de las aplicaciones presupuestarias correspondientes a la convocatoria para realizar el enlace contable y deberá indicar si inicia o no tramitación contable. Deberá incluir el procedimiento de convocatoria, las solicitudes asociadas y los criterios de cálculo aplicables y que se deben valorar, así como la definición de los criterios de valoración basados en fórmulas o en criterios subjetivos.

5.3.6.10.5.2.2 Concesiones:

Información de las personas beneficiarias de la subvención por convocatoria. El alta de la concesión y de sus beneficiarios se hará de forma automática desde el expediente administrativo.

De cada beneficiario deberá almacenarse información de identificación según la BDNS e información contable, como el importe concedido, los datos de pago, devoluciones o reintegros. Estos datos deberán recuperarse automáticamente de la Contabilidad.

5.3.6.10.5.2.3 Control de Inhabilitados:

El sistema deberá facilitar el control de las personas que no puedan obtener la condición de beneficiario por haber sido inhabilitadas mediante resolución firme con la pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones según la Ley General de Subvenciones o la Ley General Tributaria, o condenadas mediante sentencia firme a la pena de pérdida de la posibilidad de obtener subvenciones o ayudas públicas. También el de las personas que no puedan obtener la condición de beneficiario por haber sido declarados culpables en una resolución firme en cualquier contrato celebrado con la Administración.

5.3.6.10.5.2.4 Gestión de Subvenciones

Con el sistema deberán poder gestionarse electrónicamente los procedimientos administrativos que deben tramitarse para la aprobación de las bases de la subvención y las convocatorias de subvención, así como la gestión de cada una de las solicitudes que se presenten a cada convocatoria.

Los procedimientos que deberán incluirse son, al menos, los siguientes:

- Procedimiento para la aprobación de las bases de convocatoria de subvenciones.
- Procedimiento para la elaboración, gestión de la convocatoria y concesión de subvenciones.
- Procedimiento para Gestión de las solicitudes de subvenciones.

Como es requerimiento general de este pliego para todos los expedientes electrónicos, todos los expedientes deberán ser interoperables, es decir, deberán permitir la acumulación de todos los documentos y foliado del expediente mediante la elaboración del índice electrónico del expediente (cumplimiento de la Norma de interoperabilidad del expediente electrónico).

5.3.6.10.5.2.5 Conexión con la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS)

El módulo deberá contar con un sistema de conexión con la Base de Datos Nacional de Subvenciones (BDNS) para la gestión de los envíos dedicados a suministrar la información a la **BDNS**, conforme al sistema de envíos requerido en la Resolución de 9 de diciembre de 2015 de la Intervención General de la Administración del Estado, por la que se regula el contenido y periodicidad de la información a suministrar a la nueva Base de Datos Nacional de Subvenciones.

La información que se debe enviar a la BDNS deberá cumplimentarse de manera automática a medida que se vayan gestionando los procedimientos administrativos.

Deberá incluir los servicios web necesarios para el envío de:

- Datos personales.
- Información sobre la normativa reguladora de la subvención.

- Información de las concesiones.
- Información de devoluciones o reintegros.
- Sanciones.

La funcionalidad de todos los servicios web deberá contemplar los procesos de alta, modificación y baja de información en la BDNS.

5.3.6.10.5.3 Procedimientos de Licencias y Autorizaciones

Deberá suministrarse un sistema para la gestión de las licencias y autorizaciones que conceda el Ayuntamiento de Benalmádena, desarrollado sobre la Plataforma de Tramitación Electrónica, que cubra la gestión de las distintas tipologías de expedientes de obras y actividades según su régimen regulatorio: licencia, declaración responsable o comunicación previa.

La solución deberá incluir los Procedimientos Administrativos Electrónicos sobre el Gestor de Expedientes y la Plataforma de Tramitación Electrónica objeto de este proyecto, cumpliendo todos los requerimientos y funcionalidades exigidos para el resto de procedimientos electrónicos en este pliego, e integrados con la aplicación de Gestión Tributaria y Recaudación.

Como es requerimiento general de este pliego para todos los expedientes electrónicos, deben ser interoperables, de manera que permitan la acumulación de todos los documentos y foliado del expediente mediante la elaboración del índice electrónico del expediente (cumplimiento de la Norma de interoperabilidad del expediente electrónico).

A continuación se indican una serie de procedimientos que obligatoriamente deberá contener la plataforma. Se valorará la inclusión de otros que contribuyan a la optimización del trabajo realizado en las diferentes áreas (valoración de la plataforma tecnológica no cuantificable automáticamente):

5.3.6.10.5.3.1 Licencias Urbanísticas

La licencia urbanística es un acto reglado de la Administración Municipal por el cual, previa comprobación de las condiciones establecidas por la normativa aplicable, se autoriza al solicitante el ejercicio de su derecho preexistente a edificar o a desarrollar determinadas actividades.

Los procedimientos que deberán contemplarse serán, al menos, los siguientes:

PROCEDIMIENTOS DE LICENCIAS DE OBRAS

- Licencia de Obra Mayor.
- Licencia de Obra Menor.
- Licencia Ocupación / Utilización.

PROCEDIMIENTOS DE LICENCIAS DE ACTIVIDADES

- Licencia Ambiental / Declaración Responsable.
- Licencia de Cambio de titularidad de licencia de actividad / Declaración Responsable.
- Licencia de Obras y Licencia Ambiental para la Apertura de Actividad / Declaración Responsable.
- Comunicación previa o declaración responsable de Obras y Apertura de Actividad / declaración Responsable.

5.3.6.10.5.3.2 Autorizaciones

Se entiende por autorización, el acto o documento a través del cual la Administración permite, a una persona física o jurídica, realizar aquello que se solicita, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos por la normativa de aplicación en cada caso.

Los procedimientos que deberán contemplarse serán, al menos, los siguientes:

- Autorización para instalación de elementos en vía pública y para la celebración de actos en la vía pública.
- Autorizaciones, Altas, Bajas y Renovación de licencias de mercados
- Altas, Bajas, Modificación y Renovación de Reservas de Espacios.

5.3.6.10.5.3.3 Integración con Censos

Aquellos procedimientos de autorizaciones relacionados con algún tipo de base de datos departamental o censo, deberán actualizar, de manera automática, la información en el módulo de censos requerido en este proyecto.

Como ejemplo: Cursos y talleres municipales, guarderías municipales, alquileres de viviendas sociales, etc.

5.3.6.10.5.3.4 Integración con Contabilidad y Gestión Tributaria y Recaudación

Se deberá realizar la integración con la Contabilidad incluida en este proyecto, permitiendo el intercambio de información con los expedientes tanto a nivel de consulta como el intercambio de información y documentos desde un sistema a otro.

En el ámbito de licencias y actividades, la integración deberá servir a los efectos del control de información de los avales.

Deberá realizarse la integración con el **Sistema de Gestión Tributaria y Recaudación**, también incluido en este proyecto, a los efectos de consulta de información o de generación de pre-liquidaciones en el caso de los procedimientos de obras o actividades.

5.3.6.11 Gestión de Resoluciones y Sesiones

5.3.6.11.1 Gestión de Resoluciones

La plataforma de Tramitación Electrónica deberá contar con un componente o módulo encargado de gestionar el proceso de aprobación por los órganos de resolución correspondientes, de las propuestas de resolución que realicen las distintas unidades gestoras.

Deberá proporcionar un entorno único e integrado de gestión e incorporar los elementos necesarios para agilizar y simplificar todas las tareas implicadas en el proceso de aprobación de propuestas de resolución. Por tanto, al menos deberá posibilitar:

- Organizar y normalizar la información relativa a resoluciones: órganos proponentes y resolutorios, responsables técnicos y políticos, personas convocadas,...
- Normalizar los documentos de propuesta de resolución de los diferentes procedimientos administrativos y áreas de gestión.
- Automatizar y centralizar la recepción de propuestas por cada uno de los órganos consultivos y/o resolutorios.
- Facilitar y automatizar el proceso de elaboración de los documentos de resolución, y notificación de propuestas.
- Generar automáticamente los libros oficiales de las resoluciones así como de las Actas de sesión de los órganos colegiados.
- Proporcionar instrumentos para el seguimiento y control del proceso de aprobación por parte de las distintas unidades proponentes.

El módulo deberá estar totalmente orientado a la gestión electrónica, por lo que los documentos que intervengan en el proceso deberán firmarse electrónicamente (propuestas de resolución, resoluciones y acuerdos).

Los libros de Decretos y acuerdos deberán incorporar la totalidad de resoluciones que se generen en el espacio temporal elegido. A cada una de ellas deberá asignársele automáticamente un número o código correlativo, con la firma del órgano competente para adoptar el acuerdo. Asimismo, para preservar su integridad y permitir la recuperación, deberán disponer de índice electrónico que contenga la identificación sustancial de todas las resoluciones que compongan el libro.

El sistema deberá permitir la inclusión de resoluciones que se emitan fuera de la plataforma de tramitación electrónica y que deban formar parte del Libro del órgano resolutorio correspondiente. Deberá posibilitar la transformación de la resolución original en una copia electrónica (digitalización + firma), debiendo incorporarse a la plataforma conforme a los criterios de clasificación y archivo (catálogo de tipologías documentales y cuadro de clasificación) y finalmente incluirla en el libro de resoluciones/actas que corresponda.

Las propuestas de resolución podrán aprobarse de forma individual (sólo una propuesta) y también colectivamente (“n” propuestas incluidas en una relación para su aprobación en un único documento de resolución –resolución colectiva-).

La solución a proponer deberá plantearse como un subproceso de la tramitación de los expedientes electrónicos de la plataforma global de tramitación electrónica. Por tanto todos los expedientes que se tramiten desde la misma deberán contar con la funcionalidad completa de la gestión de expedientes electrónicos:

- Cada uno de esos expedientes podrá extraerse foliado, autenticado y acompañado de un índice electrónico de los documentos que contenga que deberá generarse de acuerdo con la Nota Técnica de Interoperabilidad (NTI) de expediente electrónico, lo que garantizará la integridad e inmutabilidad del expediente electrónico generado desde el momento de su firma y permitirá su recuperación siempre que sea preciso.
- En cualquier momento se podrá comprobar el estado de la tramitación de cada uno de los expedientes.
- Respecto a un expediente concreto, se podrán emanar órdenes, instrucciones, comunicaciones y traslados de información debiendo quedar constancia de las mismas.
- En cualquier momento, los usuarios autorizados podrán tener acceso a auditoría de los expedientes de forma que se pueda constatar qué actuaciones se han llevado a cabo en cada momento y el usuario que las ha llevado a cabo.
- A través del módulo de portafirmas electrónico, se podrán crear circuitos de firma, de forma que para cada tipo de documento solo puedan asociarse los circuitos de firma previamente designados, evitando que los usuarios tramitadores designen aleatoriamente quién debe firmar cada documento. Deberá incluir un sistema que gestione las ausencias de los titulares de firma de cada circuito, pudiendo designar suplentes para dichos períodos de ausencia.

La totalidad de la documentación generada en o desde este módulo deberá gestionarse desde el gestor documental de la plataforma global de tramitación electrónica, lo que implica que contará con la misma funcionalidad que éste (clasificación, metadatos, búsquedas...)

5.3.6.11.2 Gestión de sesiones de Órganos Colegiados:

El módulo de gestión de resoluciones deberá gestionar resoluciones de órganos unipersonales y acuerdos de órganos colegiados. Para éstos últimos deberá incorporar la gestión de las sesiones: orden del día, convocatoria, resultado de las votaciones (votaciones, deliberaciones...) y la confección de la correspondiente Acta.

Al igual que los libros de resoluciones, los libros de Actas también deberán ser electrónicos. El módulo deberá permitir la creación automática de un libro de actas anual por cada uno de los órganos colegiados. La aplicación deberá estar preparada para trabajar con un sistema de video actas, que emita documentos en formato visual que puedan ser firmados digitalmente al objeto de poder certificar su contenido. El sistema deberá permitir que tanto el acta como el video acta queden integrados en el libro de Actas y en el expediente de convocatoria correspondiente.

El sistema deberá incorporar un procedimiento de tramitación de sesiones de los órganos colegiados que abarque todas sus fases:

Preparatoria:

- Alta del expediente de sesión (órgano, tipo de sesión, lugar, fecha, hora inicio y fin, fecha límite para recibir propuestas firmadas...)
- Gestión de las propuestas a tratar
- Preparación del orden del día
- Convocatoria, que deberá enviarse a los convocados aplicándose el tipo de envío que se haya configurado (correo ordinario, correo electrónico, notificación electrónica... etc.)
- El expediente electrónico de convocatoria de sesiones de órganos colegiados deberá poder relacionarse con los expedientes que integran el orden del día, al objeto de que todas las personas que tengan acceso al expediente del órgano colegiado puedan acceder a los expedientes que conforman el orden del día y examinar su contenido.

Resultado de la sesión:

- Información de los asistentes
- Resultado de las votaciones y deliberaciones
- Registro de acuerdos.

Elaboración del acta de la sesión y su incorporación en el libro de actas.

- Todas las resoluciones y las actas de las sesiones deberán incorporarse automáticamente al libro electrónico abierto del órgano de resolución correspondiente
- Para garantizar la integridad del libro, el sistema deberá disponer del “índice electrónico de libro” que deberá generarse de acuerdo con la NTI de expediente electrónico. Este

índice deberá generarse siempre que se realice el cierre del libro o se lleve a cabo su puesta a disposición o una copia para su remisión.

- Puesta a disposición del libro: deberá habilitarse un visor para facilitar la visualización del documento electrónico (normalmente XML) generado.
- Copia/remisión del libro: deberá crearse el índice electrónico que deberá ser firmado mediante sello de órgano y crear un archivo en el directorio configurado al efecto con una copia del documento electrónico (Índice electrónico del libro) y todas las resoluciones incluidas en el libro.

La Plataforma deberá contemplar prestaciones de movilidad que representarán un importante recurso en aras a la simplificación administrativa, puesto que deberá evitar la dilatación de los tiempos de tramitación de los expedientes cuando los responsables políticos y técnicos no se hallen en las dependencias de la Corporación. Desde dispositivos móviles se permitirá acceder a las propuestas de resolución a aprobar, sesiones de Pleno y Junta de gobierno local planificadas, con acceso a las propuestas a debatir y la lista de documentos pendientes de su firma. (Epígrafe 5.3.6.14 – Movilidad)

Se valorará que el módulo de resoluciones y sesiones cuente con (valoración no cuantificable automáticamente):

- Capacidad de generar *Libros de informes* de la Secretaría General, enumerados anualmente, y sobre los que se pudieran realizar búsquedas respecto a su titulación, contenido, vinculación a un expediente, etc.
- Capacidad de generar *Libros de Certificados de la Secretaría*. Posibilidad de generación automática de un Libro de Certificados, asignando a cada certificado una numeración automática y correlativa, toda vez que resultara firmado por el Secretario General.
- La posibilidad de que , en los expedientes de Pleno en los que se emita video acta, al objeto de dar cumplimiento a lo dispuesto en las Leyes de Transparencia, pueda publicarse el documento de video-acta debidamente rubricado por la Secretaría General en el Portal de Transparencia Municipal, directamente desde el expediente.

5.3.6.12 Gestión de Notificaciones

- La totalidad de notificaciones y otra correspondencia generada por el sistema debe estar integrada por un módulo de gestión de notificaciones. Éste deberá ofrecer un sistema de gestión completo, con un control de los procesos de notificación por canal presencial, telemático o cualquier otro que se establezca, incluida la notificación en sede o cualquiera otra contemplada en la legislación vigente relacionada con la Administración electrónica, debiendo estar interrelacionado con los distintos módulos de gestión de manera que se pueda acceder desde estos en todo momento a la

información de notificación correspondiente, incluyendo, entre otras, las fechas de las acciones realizadas, el receptor y dirección a la que se ha notificado, desencadenándose automáticamente las operaciones que correspondan en los expedientes asociados al cargar dicha información en el sistema.

- La impresión de documentos a notificar se podrá realizar de forma masiva o individual, pudiendo invocarse desde cada módulo de gestión o bien desde el módulo dedicado de gestión de notificaciones, y se incluirán los sistemas de control necesarios que permitan los procesos automatizados de recogida posterior de información de éstas (lectura de códigos de barras, etc.) para su grabación en el sistema. Se permitirá la impresión directa o a un documento PDF para su posterior tratamiento.
- El módulo de Notificaciones funcionará conforme a la legislación vigente en materia de servicios postales y notificaciones en las Administraciones Públicas.
- Posibilitará el tratamiento de los distintos tipos de dirección para los terceros, entre ellas las direcciones fallidas para su clasificación y depuración.
- Automatización de remisión de notificaciones en el TEU. Generación/proceso de ficheros de intercambio, interacción con los servicios web correspondientes, con posibilidad también de subida/descarga de ficheros de la web del BOE de forma manual.
- Personalización total de los documentos de notificación, debiéndose proveer igualmente documentos modelo. Si el documento a notificar es un documento cobratorio se generará automáticamente junto a la operación de envío el correspondiente código c60, si fuera necesario, y se establecerá el plazo de pago para ser incorporado al objeto a notificar, incluyendo el código de barras para su pago en banco.
- Flexibilidad en los filtros a definir para la generación de remesas de notificaciones. Posibilidad de agrupar las ediciones de envíos a generar por distintas condiciones (por ejemplo, zona de notificación) a fin de cumplir con los requisitos de ordenación de remesas requeridos por Correos.
- Integración completa con el sistema SICER de Correos, permitiendo todas las opciones disponibles por éste y la carga en el sistema de forma automatizada de toda la información recibida según dicho convenio, estando igualmente abierto a posibles especificaciones de empresas distintas a Correos.

5.3.6.13 Bases de datos de gestión departamental. Censos de Información

En el Ayuntamiento de Benalmádena existe gran cantidad de bases de datos aisladas para la gestión de procedimientos específicos de departamentos concretos (censos de usuarios de cursos y talleres municipales, de guarderías, de beneficiarios de alquiler de viviendas sociales, de cementerios, de animales peligrosos, de puestos de mercadillos, de entrada y salida de vehículos, etc.).

Actualmente, esas bases de datos son creadas por los distintos departamentos utilizando variadas herramientas ofimáticas. Dichas bases de datos no están relacionadas entre sí, la calidad de los datos que contienen es muy dispar y la facilidad de gestión de los censos de información depende de los conocimientos concretos del personal administrativo que las crea y mantiene.

Aunque individualmente la información que manejan no es considerable, cuando lo analizamos desde un punto vista de gestión global de la información, con la vista puesta en la calidad del

dato, la simplificación y la mejora de la gestión, se convierte en un problema que debemos afrontar.

Por tanto, se exigirá que la plataforma integral de tramitación electrónica dé solución a este problema y ofrezca un módulo que permita contar con la base tecnológica necesaria para el control de la información de las bases de datos “sectoriales” o censos del Ayuntamiento, debiendo incluir las actuaciones de alta, baja y modificación que este tipo de actuaciones requiere.

Deberá estar integrado en la Plataforma de Tramitación de Expedientes, por lo que deberá permitir la integración con el resto de componentes (registro electrónico, gestor documental, firma y notificación electrónica, etc.) facilitando por tanto una gestión electrónica integral.

Será obligatorio poder aplicar seguridad sobre cada tipo de censo, pudiendo establecer qué elementos dados de alta en el módulo de seguridad pueda crear, consultar o registrar operaciones sobre los objetos censados.

Deberá contar con un espacio para la configuración de cada tipo de censo, a fin de establecer la información que deberá contener el mismo y las operaciones que podrán realizarse sobre el censo. En el proceso de alta o creación de cada censo, deberá permitirse configurar la información relativa a las características de cada tipo de censo.

El módulo deberá estar conectado o integrado con el de Gestión Tributaria y Recaudación, con el fin de poder gestionar directamente las obligaciones tributarias y no tributarias que pudieran derivarse de la gestión de cada uno de los censos.

Se valorará que la herramienta cuente con censos prediseñados para su implantación inmediata. (valoración no cuantificable automáticamente)

5.3.6.14 Movilidad

Cada vez es más usual y útil la utilización de dispositivos móviles (smartphones, tablets, ...) como herramientas de trabajo, puesto que provoca mejoras en cuanto a eficiencia y eficacia en los procesos de gestión.

En el ámbito de la gestión de expedientes, resoluciones y sesiones, su uso provocaría una mejora importante, generando mayor celeridad y seguridad a los procesos de gestión de aprobación de propuestas de resolución y firma de los documentos electrónicos por los responsables correspondientes, posibilitando por tanto la eliminación de tiempos de espera, reduciendo los tiempos de tramitación de los expedientes administrativos.

La plataforma de tramitación electrónica deberá contar con una solución que permita a políticos y técnicos realizar sus gestiones en un contexto de movilidad.

Deberá contener, al menos, soluciones para portafirmas móvil y gestión de resoluciones y sesiones de órganos colegiados.

Deberá funcionar en los sistemas operativos más usuales del mercado, como Android e IOS.

Como quiera que los usuarios de las aplicaciones móviles a implantar tendrán la opción de realizar firmas electrónicas, deberán funcionar teniendo en cuenta la identificación con certificado software.

5.3.6.14.1 App Portafirmas Móvil

La aplicación de portafirmas móvil deberá permitir la firma y/o el rechazo de documentos de forma individual y masiva.

Deberá mostrar claramente las distintas bandejas de documentos: Pendientes de firma, Firmadas y Rechazadas.

El usuario, una vez seleccionada la bandeja correspondiente, deberá poder acceder a los documentos que las mismas contienen, pudiendo elegir cualquiera de ellos y acceder al propio documento para consultar/firmar/rechazar, así como a la información anexa que pudiera contener.

5.3.6.14.2 App de resoluciones / sesiones de órganos colegiados:

La app deberá contar, al menos, con

- Sistema de identificación
- Acceso al calendario de las próximas sesiones.
- Convocatorias y orden del día, siempre y cuando la misma haya sido enviada por el órgano correspondiente a través del sistema de avisos y notificaciones elegido en la plataforma de tramitación electrónica. La app dará acceso a toda la información de día, hora y lugar de celebración, consulta del detalle de los asuntos a tratar, con acceso a los expedientes y a la información complementaria necesaria para la celebración de la sesión.
- Acceso a consulta de los libros de Resoluciones de órganos unipersonales y los de Actas de órganos colegiados.

5.3.6.15 La Sede Electrónica

Será objeto de esta actuación la creación de la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Benalmádena, que constituirá el marco de relación de los ciudadanos y empresas con el Ayuntamiento por medios electrónicos. Desde la sede electrónica se podrá acceder a contenidos y servicios de forma anónima y a servicios de forma identificada mediante certificado digital.

La sede electrónica deberá contar, al menos, con la siguiente información y requisitos:

- Identificación de la sede, así como del órgano u órganos titulares y de los responsables de la gestión y de los servicios puestos a disposición en la misma y, en su caso, de las subsedes de ella derivadas.
- Información necesaria para la correcta utilización de la sede incluyendo el mapa de la sede electrónica o información equivalente, con especificación de la estructura de navegación y las distintas secciones disponibles, así como la relacionada con propiedad intelectual.
- Sistema de verificación de los certificados de la sede, que estará accesible de forma directa.
- Relación de sistemas de firma electrónica que sean admitidos o utilizados en la sede.
- Normas de creación del registro o registros electrónicos accesibles desde la sede.
- Relación de los servicios disponibles en la sede electrónica. Carta de Servicios.
- Acceso, en su caso, al estado de tramitación del expediente por el ciudadano.
- Comprobación de la autenticidad e integridad de los documentos emitidos por los órganos u organismos públicos que abarca la sede que hayan sido autenticados mediante código seguro de verificación.
- Indicación de la fecha y hora oficial a los efectos previstos en los artículos 16 y 31 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común.
- Información de interés general en relación con el ámbito territorial, funcional o personal, en que preste servicios o desarrolle su acción pública.
- Cláusulas obligatorias de responsabilidad, protección de datos y de calidad, en relación con el titular de la sede electrónica y con la información que figure en ésta. Los titulares de sede electrónica publicitarán en ella la carta de servicios de sede a que se refiere el artículo 36.2 de esta ley.
- La sede electrónica se definirá como un apartado adicional del portal web municipal, a la que se llamará mediante un enlace, que incluirá los servicios que la legislación y el Ayuntamiento considere.
- El acceso a la sede electrónica se establecerá y configurará mediante protocolo seguro (SSL) utilizando un certificado electrónico de sede.
- Desde la sede electrónica se podrá acceder tanto a servicios de información públicos como a los servicios que requieran de identificación previa.
- Los servicios electrónicos anónimos e identificados se alimentarán e interactuarán con los subsistemas de gestión interna.
- Deberá ser accesible, cumpliendo con los requisitos que la legislación correspondiente obligue.

- Deberá ser de fácil manejo, es decir, que en el diseño de la sede se tengan en cuenta criterios de “usabilidad” que permitan que a través del diseño, la información, las explicaciones de los servicios y la navegabilidad se facilite su uso por parte de los ciudadanos y empresas.

5.3.6.15.1 Contenidos y servicios de la Sede Electrónica

La Sede electrónica deberá ofrecer contenidos y servicios de información público, a los que podrá acceder cualquier ciudadano, y servicios identificados, a los que tan solo podrán acceder mediante identificación previa.

5.3.6.15.1.1 *Contenidos informativos de carácter público.*

La sede electrónica deberá incorporar contenidos informativos, acerca del funcionamiento y regulación de la sede electrónica, a los que podrá acceder cualquier ciudadano sin necesidad de identificarse previamente. Entre dichos contenidos, al menos deberá mostrar los siguientes:

- Fecha y hora oficial sincronizada con el organismo encargado de facilitar la hora oficial en España (ROA - Real Instituto y Observatorio de la Armada)
- Mapa web
- Bienvenida a la sede
- Qué es la sede electrónica
- Normativa y legislación reguladora sede electrónica
- Titular de la sede electrónica
- Carta de servicios electrónicos
- Certificados digitales
- Accesibilidad
- Mapa web
- Requisitos técnicos.
- Interrupciones del servicio.
- Ayuda.

5.3.6.15.1.2 *Servicios electrónicos que no precisan identificación previa.*

La Sede Electrónica deberá mostrar la relación de servicios electrónicos que no requieran identificación previa por parte del ciudadano. Será obligatorio que contenga, al menos, los siguientes:

5.3.6.15.1.2.1 Catálogo de Trámites

Deberá publicarse la información de trámites que el ciudadano o empresa podrá realizar con el Ayuntamiento:

- Los trámites deberán agruparse por familias o temas para ayudar a la localización de los trámites que interese.
- Deberá contar con un sistema para realizar búsqueda de trámites por diferentes criterios.
- El sistema deberá mostrar al ciudadano los canales habilitados para realizar cada trámite.
- El sistema deberá permitir al ciudadano el acceso a la ficha informativa del trámite en la que se informe al ciudadano de las condiciones de presentación, características procedimentales (plazo de resolución, efectos del silencio administrativo, recursos) así como de la legislación aplicable.

5.3.6.15.1.2.2 Perfil del Contratante

La Sede electrónica deberá publicar información sobre los procedimientos de contratación que el Ayuntamiento de Benalmádena lleve a cabo. Dicha información deberá ubicarse en un espacio de la Sede Electrónica que tendrá el nombre de "Perfil del Contratante".

- Deberá informar respecto a las licitaciones en curso, las adjudicaciones efectuadas y las formalizaciones de contratos de la Corporación.
- El sistema deberá permitir el acceso y la descarga de los documentos que la Sección de Contratación del Ayuntamiento estime oportuno (Pliegos de prescripciones técnicas y administrativas, etc.)
- Entre otros datos, el sistema deberá informar, para cada procedimiento de contratación, respecto a los plazos de presentación de proposiciones así como otros datos de carácter esencial del proceso de contratación.
- El sistema deberá disponer de un buscador que permita realizar búsquedas de contrataciones por diversos criterios.

- La publicación en el Perfil del Contratante podrá realizarse manualmente desde el portal de administración de la Plataforma o de forma sincronizada desde la tramitación administrativa del correspondiente expediente de contratación.
- El procedimiento de publicación en el perfil del contratante deberá estar sincronizado con la información a introducir en la plataforma de contratación del sector público, de forma que la información que se pretenda publicar tan solo sea introducida una sola vez, obteniendo como resultado la publicación en ambas plataformas de forma automática.

5.3.6.15.1.2.3 Tablón de Anuncios y Edictos Electrónico

El tablón de anuncios o edictos electrónicos deberá permitir el acceso por medios electrónicos a la información que, en virtud de una norma jurídica o resolución judicial, se deba publicar o notificar mediante edictos.

Deberá disponer de los mecanismos para garantizar la autenticidad, la integridad y la disponibilidad de su contenido. En especial, a los efectos del cómputo de los plazos que corresponda, será necesario que garantice la constatación de la fecha y hora de publicación de los edictos, mediante el correspondiente estampado de tiempo por parte de un tercero autorizado (p. ej. @firma).

5.3.6.15.1.2.4 Verificación y Comprobación de Documentos

El sistema deberá contar con un servicio de cotejo y validación de documentos electrónicos, que deberá permitir la comprobación de la autenticidad y originalidad de cualquier documento emitido por la Corporación identificado con el Código Seguro de Verificación (CSV).

- Cualquier entidad u organismo ante el cual se presente un documento en papel emitido por la el Ayuntamiento de Benalmádena podrá comprobar la autenticidad del documento.
- El Servicio deberá permitir la validación del documento, informarse de la fecha de emisión y acceder a una copia electrónica del mismo con sellado de órgano y sellado de tiempo.
- El Servicio deberá permitir la descarga del documento.

5.3.6.15.1.2.5 Calendario de días Hábiles e Inhábiles

El sistema deberá contar con un servicio que permita el acceso al calendario de días hábiles e inhábiles que debe utilizar el sistema de registro de entrada y registro electrónico para registrar los trámites presentados desde la sede electrónica y/o de forma presencial en las correspondientes oficinas municipales.

5.3.6.15.1.2.6 Oferta Pública de Empleo

El Servicio deberá permitir la publicación de forma manual de las ofertas de empleo del Ayuntamiento de Benalmádena.

Deberá contar con un buscador de ofertas por tipo de oferta, estado y fechas.

5.3.6.15.1.2.7 Calendario Fiscal

La Sede electrónica deberá contar entre los servicios electrónicos de carácter público, un apartado que muestre el calendario fiscal anual genérico del Ayuntamiento de Benalmádena.

5.3.6.15.2 Servicios electrónicos que precisan identificación previa.

Deberá contener todos aquéllos servicios que conlleven una relación ciudadano-Ayuntamiento y que por lo tanto exigen una identificación previa del mismo.

Sistema de identificación

La Sede electrónica deberá contar con un sistema de identificación que permita el acceso a los servicios identificados.

El sistema deberá activarse siempre que se solicite el acceso a un servicio identificado.

El sistema deberá permitir la identificación ciudadana mediante diferentes sistemas:

- Claves concertadas. Para ello deberá integrarse con el Sistema para identificarse electrónicamente en las relaciones con las Administraciones Públicas puesto en marcha por el Gobierno de España (Sistema Cl@ve), habilitando las opciones de Cl@ve ocasional y Cl@ve permanente.
- Certificados electrónicos, incluyendo el DNI-e.

5.3.6.15.2.1 *Registro Electrónico*

El registro electrónico deberá permitir la presentación de solicitudes, escritos y documentación por medios electrónicos a través de la sede en el libro general de entrada de la Corporación.

La presentación del trámite por el registro electrónico deberá generar un justificante electrónico que deberá incorporar, al menos:

- El número de entrada, fecha y hora de presentación, fecha y hora de inicio de cómputo de plazos, trámite presentado, interesado y, en su caso, representante.

- El justificante deberá incorporar el CSV, sellado de órgano y sellado de tiempo para garantizar la autenticidad y originalidad del mismo y permitir la comprobación y validación del mismo a través del servicio de validación.

El sistema deberá permitir la configuración de formularios y la publicación de los nuevos formularios en la Sede electrónica.

El sistema deberá funcionar de forma integrada con el Libro General del Ayuntamiento que recogerá tanto las entradas realizadas desde el registro presencial como las efectuadas a través del registro electrónico.

Las características funcionales completas que debe cumplir este importante componente de la Sede Electrónica aparecen especificadas en el epígrafe "Registro de entrada y salida de documentos", desarrollado dentro de la sección "Plataforma Integral de Tramitación Electrónica".

5.3.6.15.2.2 Notificaciones Electrónicas

La práctica de las notificaciones electrónicas se deberá realizar mediante el acceso del ciudadano al servicio de notificaciones electrónicas, previa suscripción a dicho servicio para ciertos procedimientos administrativos.

La suscripción al servicio de notificaciones electrónicas deberá poder realizarse bien en el momento de iniciar un trámite, o bien de forma previa al inicio de cualquier trámite mediante la suscripción a procedimientos administrativos.

El sistema de notificaciones electrónicas deberá avisar al destinatario de la notificación mediante el envío de un correo electrónico, siempre y cuando lo haya facilitado el ciudadano en el procedimiento de suscripción.

Cuando un usuario acceda al servicio de notificaciones, éste deberá mostrarle las notificaciones pendientes, las aceptadas y las rechazadas.

El sistema deberá informar al ciudadano que acceda a una notificación, de los efectos de acceder o no acceder al contenido de la misma.

El sistema deberá permitir al ciudadano que accede a la notificación el rechazar o aceptar la misma, debiendo generar de forma automática acuse de recibo electrónico, de forma que si el usuario acepta la notificación podrá acceder a su contenido y si la rechaza no podrá hacerlo.

5.3.6.15.2.3 Carpeta Ciudadana

La sede electrónica deberá contener este módulo que deberá encargarse de proporcionar servicios electrónicos que precisen identificación a los ciudadanos y empresas que se relacionen con el Ayuntamiento de Benalmádena.

Por similitud a la nomenclatura utilizada en la mayoría de sedes electrónicas tanto a nivel estatal, como autonómico y local, deberá denominarse CARPETA CIUDADANA.

Este módulo deberá permitir el acceso de los ciudadanos tanto a servicios de consulta como a aquellos otros identificados como Actuación Administrativa Automatizada. Asimismo, deberá contar con un servicio de expedición de documentos que permita al ciudadano identificado obtener documentos relacionados con la información a la que acceda desde el mismo sitio de consulta de datos, debiendo generarlos la aplicación “en línea” y entregarlo al instante.

Los documentos generados desde este servicio deberán emitirse en formato PDF y cumplir con lo exigido en la legislación vigente para las actuaciones administrativas automatizadas, debiendo incorporar en el documento una firma electrónica con sellado de órgano del Ayuntamiento de Benalmádena, sellado de tiempo válido y el código seguro de verificación (CSV), garantizando que el documento es un original emitido por el Ayuntamiento de Benalmádena.

Los modelos de documento que pueda generar la Carpeta Ciudadana deberán poder diseñarse desde el sistema de definición y generación centralizado de documentos de la plataforma única objeto del presente pliego y, en su caso, almacenarse en el sistema de gestión documental de dicha plataforma.

El módulo deberá incluir, al menos los siguientes servicios:

5.3.6.15.2.3.1 Consulta de anotaciones de registro

El servicio de consulta de anotaciones de registro deberá permitir a cualquier persona, previa identificación mediante el sistema de identificación de la sede, consultar las anotaciones de entrada y salida del registro (información básica y detalle de la anotación y, en su caso, los documentos adjuntos de los asientos registrales).

5.3.6.15.2.3.2 Consulta y seguimiento de Expedientes

El servicio de consulta de expedientes deberá permitir a cualquier persona, previa identificación mediante el sistema de identificación de la sede, el acceso y consulta de la información de los expedientes administrativos en calidad de interesado y/o representante legal.

- Deberá permitir la consulta de la fase y el estado de tramitación del expediente.
- Deberá permitir la habilitación de la consulta hasta el nivel de actuación para aquellas que el Ayuntamiento considere como consultables.
- Deberá permitir la habilitación de la consulta de los documentos administrativos. Respecto a éstos, para dar cumplimiento a la LOPD, se deberá permitir única y exclusivamente el acceso a los documentos aportados por el ciudadano y los requerimientos y notificaciones dirigidas a él.
- El sistema deberá permitir configurar qué tipo de información de cada expediente se mostrará al ciudadano de la aplicación de gestión, sin necesidad de programación.

5.3.6.15.2.3.3 Consulta y emisión de documentos de información padronal.

La carpeta ciudadana deberá contar con un servicio de consulta de información padronal que deberá permitir a cualquier persona, previa identificación mediante el sistema de identificación de la sede, consultar la información de su empadronamiento en el sistema de padrón de habitantes del Ayuntamiento de Benalmádena. (Al menos: Nombre y apellidos, DNI, fecha de

alta en el padrón, Dirección, lugar y fecha de nacimiento, nacionalidad, información sobre residentes en el mismo domicilio, datos del censo electoral (distrito y sección).

El sistema deberá permitir la configuración de los textos que se deben mostrar.

Desde este espacio, el servicio de expedición de documentos deberá ser capaz de emitir, al menos, volantes y/o certificados de empadronamiento,

5.3.6.15.2.3.4 Consulta de Recibos/liquidaciones y/o Multas y de Unidades Fiscales y acciones sobre los mismos.

El servicio de consulta de recibos deberá permitir a cualquier persona, previa identificación mediante el sistema de identificación de la sede, consultar la información sobre los recibos del ciudadano de distintos conceptos tributarios, agrupando los mismos en función del estado en que se encuentran: pendientes de pago o pagados.

Para mostrar esta información, este servicio deberá acceder la aplicación de gestión tributaria del Ayuntamiento, que al igual que el resto de aplicaciones de gestión municipal debe formar parte de la plataforma unificada objeto del presente pliego.

El sistema deberá mostrar la relación de los distintos recibos/liquidaciones del ciudadano, agrupados por su estado, debiendo permitir al usuario acceder al detalle de cada uno de ellos, mostrando información más completa del mismo (concepto, año, referencia, número de identificación, titular, fechas de emisión y aprobación, plazos, líneas de detalle, importes, domiciliación, etc.) Asimismo, deberá permitir al ciudadano iniciar diferentes acciones, como la obtención de cartas de pago, en caso de que se encuentren en estado pendiente o justificantes de pago, en caso de que estén en estado pagado y aquellas otras acciones que en su caso se especifiquen en los requerimientos de la aplicación de gestión tributaria y recaudatoria.

En el caso de las unidades fiscales, el ciudadano deberá poder acceder a la relación de unidades fiscales que tiene en el Ayuntamiento de Benalmádena y al detalle de cada una de ellas.

5.3.6.15.2.3.5 Pago electrónico

La Carpeta Ciudadana deberá habilitar diferentes mecanismos para permitir a los ciudadanos realizar el pago de sus deudas: domiciliación de recibos y objetos tributarios, emisión de cartas de pago, y pagos electrónicos. Los pagos electrónicos se podrán realizar mediante el uso de un mecanismo de pago telemático seguro, en cumplimiento de la normativa interna del Ayuntamiento de Benalmádena.

5.3.6.15.2.3.6 Calendario fiscal personalizado

El servicio de consulta de Calendario Fiscal personalizado deberá permitir a cualquier persona, previa identificación mediante el sistema de identificación de la sede, consultar los tributos periódicos que el ciudadano tiene que pagar en el Ayuntamiento de Benalmádena y los plazos de pago para cada uno.

5.3.6.15.2.4 Carpeta de Gestores Administrativos

La actividad diaria de las oficinas de atención al público en las distintas dependencias municipales del Ayuntamiento de Benalmádena refleja que un número considerable de las operaciones que allí se solicitan las llevan a cabo personas que representan a otras, especialmente gestorías, colaboradores sociales, gestores administrativos, etc.

El Ayuntamiento de Benalmádena desea facilitar el canal de comunicación telemático también a esas empresas y colectivos profesionales que se dedican a la representación de otras personas.

Para poder hacerlo, se precisa que la plataforma de tramitación electrónica, más concretamente la Sede Electrónica, cuente con un módulo con funcionalidad similar a la "Carpeta del Ciudadano", que cubra las necesidades de información y gestión de estos colectivos.

El módulo deberá cubrir dos necesidades que diferencian a esos colectivos de un ciudadano normal:

- Acreditación de la función de la representación con plenas garantías legales, en la que se identifique claramente a las personas representadas y los trámites a los que está autorizado para cada una de ellas.
- Realización de trámites de forma masiva.

Funcionalidad:

La funcionalidad del módulo debe ser similar a la de "Carpeta Ciudadana", debiendo incluir en cualquier caso:

- Posibilidad de generar una autoliquidación a un representado de la gestoría, en base a las tarifas definidas en el Organismo.
- Posibilidad de emitir un documento cobratorio de una serie de autoliquidaciones generadas.
- Posibilidad de consultar los pagos realizados entre fechas.
- Posibilidad de comprobar en el sistema de gestión los pagos realizados.
- Posibilidad de realizar el pago de todos aquellos impuestos, reservas, productos,... de forma telemática y con tarjeta de crédito/débito o Cargo en Cuenta.
- Recibir y emitir un justificante de pago de forma automática.
- Obtener documentos de un representado.

5.3.6.15.2.5 Espacio para Proveedores

Al igual que se pretende crear un espacio propio para la prestación de servicios a los ciudadanos por medios electrónicos a través de la sede electrónica, que proponemos llamar “carpeta ciudadana”, se exigirá que la sede electrónica cuente con un apartado específico para hacer lo propio con los Proveedores, facilitando y agilizando los trámites más habituales que realizan con el Ayuntamiento, exigiendo el cumplimiento de la normativa al permitir el acceso a los mismos a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento.

En dicho espacio se exigirá la prestación de, al menos, los siguientes servicios:

- Consulta de información de carácter privada, que debe residir en el sistema de gestión económica del Ayuntamiento. El servicio deberá permitir el acceso, al menos, a información de datos del proveedor, sus facturas y el estado en el que se encuentran, sus fianzas y avales y el estado en el que se encuentran.
- Expedición de documentos como actuaciones administrativas automatizadas. Al menos deberá permitir la emisión de documentos como operaciones superiores a 3.000€, certificados de retenciones o relación de facturas con información sobre su estado.
- Consulta de información detallada de facturas y abonos, debiendo permitir la obtención de documentos de facturas por intervalo de fechas.
- Consulta de información detallada de fianzas y avales.

Al igual que en la “carpeta ciudadana”, se requerirá que dichos documentos se generen a través del servicio de expedición de documentos, debiendo generarlos en línea y entregarlos al instante, en formato PDF, cumpliendo con lo exigido en la legislación vigente para las actuaciones administrativas automatizadas, debiendo incorporar en el documento una firma electrónica con sellado de órgano del Ayuntamiento de Benalmádena, sellado de tiempo válido y el código seguro de verificación (CSV), garantizando que el documento es un original emitido por el Ayuntamiento de Benalmádena.

Los modelos de documento que pueda generar este módulo deberán poder diseñarse desde el sistema de definición y generación centralizado de documentos de la plataforma única objeto del presente pliego y, en su caso, almacenarse en el sistema de gestión documental de dicha plataforma.

6 Interoperabilidad entre Administraciones

La solución dispondrá de los procedimientos necesarios para garantizar la interoperabilidad con los diferentes sistemas electrónicos de otras administraciones para el intercambio de información que se detallan en este pliego de prescripciones técnicas.

Al menos, la solución deberá disponer de los siguientes servicios web:

- Con la Dirección General de Tráfico (DGT)
 - ATEX o Titulares. Conexión con la DGT para obtener información disponible sobre el vehículo y los titulares de vehículos.
 - ATMV. Conexión con la DGT para indicar si una persona está al corriente del pago de alguna deuda.
 - TESTRA. Publicación de sanciones en el Tablón Electrónico Edictal.
 - NOSTRA. Permite realizar notificaciones electrónicas de multas a través de la DEV (Dirección Electrónica Vial).
- Tablón Edictal Único (TEU)
- Oficina Virtual del Catastro (OVC)
- Servicio de Verificación de Identidad (SVDI) Permite la consulta a la DGP de los datos de identidad de una persona.
- ANCERT. Conexión con la plataforma notarial para consultar y pagar las deudas del IBI asociadas a un inmueble, y consultar la ficha notarial.
- Petición de Notas simples a los Registros de la Propiedad. Permite la petición de información sobre bienes inmuebles de un contribuyente de forma telemática sin necesidad de utilizar el registro de índices de la propiedad.
- Cl@ve. Servicios de identificación.
- FACe para factura electrónica. Servicio permite la integración bidireccional entre FACe (<https://face.gob.es/frontend-face/es/>) y el Registro de facturas de la Contabilidad, para la descarga automática de facturas electrónicas y el envío a FACe de la información sobre el estado de las facturas en la Contabilidad.
- SIR Sistema Integrado de Registros
- BDNS Base de Datos Nacional de Subvenciones
- Notific@

Asimismo, deberá comprometerse a integrar los siguientes servicios en la plataforma a lo largo del primer año de duración del contrato:

- PLACE Plataforma de Contratos del Estado. Publicación automática en el Perfil del Contratante Sector Público.
- Cl@ve. Para Firma electrónica

Tal y como exige la Ley 39/2015, la empresa deberá comprometerse a integrar en la plataforma, una vez que el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas ponga a disposición los siguientes servicios web:

- Registro de apoderamientos
- Registro de funcionarios habilitados
- Plataforma de Contratos del Sector Público
 - Remisión de datos al Registro Público de Contratos
 - Consulta en el Registro de Licitadores y Empresas
 - Plataforma de Licitación Electrónica del Estado

7 Garantía y Mantenimiento

Se establece un período de garantía de 1 año a contar desde la ejecución completa del proyecto, incluyendo migración, instalación y formación de todos los componentes tecnológicos de la plataforma.

El adjudicatario vendrá obligado en garantizar, en términos de soporte y mantenimiento con el objeto y alcance descritos a continuación, el sistema de gestión completo suministrado durante la duración del contrato.

El licitador deberá incluir en su oferta el servicio de soporte y mantenimiento de las aplicaciones que conforman el sistema objeto de este procedimiento con la duración establecida y con las siguientes características:

Se establecen los siguientes tipos de mantenimiento que deberán estar incluidos en la propuesta:

- **Correctivo:** son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
- **Evolutivo:** son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el producto para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario, incluyéndose entre estas posibles variaciones las correspondientes al entorno legal a que se someten los procedimientos de cualquier ámbito de la gestión municipal, así como la implantación de nuevas versiones y documentación.
- **Adaptativo:** son las modificaciones de los aplicativos suministrados que se vean afectados por variaciones en los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones, etc.

- **Perfectivo:** son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de las aplicaciones suministradas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.

Los licitadores deberán incluir en su memoria técnica un apartado específico que detalle las condiciones de mantenimiento, que deberá cumplir con lo indicado en el presente epígrafe.

NOTA: Los servicios de soporte y mantenimiento deberán prestarse durante la totalidad de vida del contrato. Dichos servicios no serán facturables como tales durante el período de implantación y puesta en marcha ni durante el período de garantía.

Teniendo en cuenta que se prevé un período de implantación y puesta en marcha de 24 meses y 12 de garantía, los servicios de mantenimiento serán facturables a partir del último año de contrato, nunca antes, incluso aunque la implantación y puesta en marcha concluya antes de los 24 meses previstos.

8 Acuerdos de Nivel de Servicio

8.1 Disponibilidad del Servicio

Para medir la disponibilidad, se considerará el tiempo en el que se encuentren operativos y con suficientes recursos todos los elementos que componen el sistema, incluyendo la infraestructura (hardware, datos y software), para su funcionamiento adecuado.

Se distinguirá un **horario normal, de 8h a 15h de lunes a viernes** y un horario extendido el resto de la semana.

Los servicios prestados se ofrecerán con la disponibilidad citada anteriormente a excepción de las franjas establecidas para las ventanas de mantenimiento (siempre dentro del horario extendido, salvo acuerdo entre las partes), que habrán de ser autorizadas expresamente y con anterioridad por la Sección Técnica de Informática y Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Benalmádena (antelación mínima de 48 horas).

El nivel de disponibilidad del servicio ofertado debe ser superior al 98% dentro del horario normal y superior al 95% para el horario extendido.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad del servicio es la siguiente:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Tiempo de servicio comprometido}) - (\text{Tiempo de caída del servicio})}{\text{Tiempo de servicio comprometido}} \times 100$$

Tiempo de servicio comprometido: Horas o fracciones en las que los servicios estarán disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento. El servicio estará disponible las 24 horas del día durante todos los días del año.

Tiempo de caída del servicio: Horas o fracciones en las que los servicios no están disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento.

Disponibilidad: El porcentaje de tiempo en el que los servicios están disponibles.

En caso de incumplimiento del nivel de disponibilidad del servicio, se procederá a la imposición de la penalización que a continuación se detalla:

Las penalizaciones se aplicarán de forma trimestral y a nivel económico sobre el coste de los servicios facturados, aplicando un porcentaje de descuento, cuya forma de cálculo se detalla a continuación.

La suma de los porcentajes de descuento de todas las penalizaciones, será la que determinará el descuento total a aplicar al trimestre en cuestión.

En el caso de que el proveedor en su oferta mejore los requerimientos mínimos de alguno de los niveles de servicio, será de cumplimiento exigible, y por lo tanto aplicables las penalizaciones correspondientes.

Horario	Disponibilidad media trimestral	Penalización
Normal	Menor del 98%	El porcentaje de descuento será el doble de la diferencia entre la disponibilidad mínima (98%) y la disponibilidad trimestral.
	Menor del 50%	El porcentaje de descuento será del 100%
Extendido	Menor del 95%	El porcentaje de descuento será el doble de la diferencia entre la disponibilidad mínima (95%) y la disponibilidad trimestral.
	Menor del 50%	El porcentaje de descuento será del 100%

8.2 Soporte y mantenimiento de las aplicaciones

Para el establecimiento de los tiempos asociados al Acuerdo de Nivel de Servicio (ANS) relativo al soporte y mantenimiento de las aplicaciones se definen los siguientes conceptos:

- Incidencia: cualquier evento que no forme parte de la operación estándar de la aplicación concreta y que causa, o puede causar, una interrupción o una reducción de las funcionalidades de la misma. Se encuentran igualmente comprendidos en esta definición aquellos comportamientos de la aplicación concreta que, aun formando parte de la operativa normal del programa, ocasionen comportamientos del mismo no compatibles con el funcionamiento operativo requerido y que requieran al menos una intervención de mantenimiento de entre las definidas anteriormente.

- Incidencias críticas: Se trata de incidencias que afectan a la operativa de la aplicación de manera que impiden la continuación del trabajo normal con la misma
- Tiempo de respuesta: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que dicha empresa comienza a trabajar para su resolución.
- Tiempo de resolución: Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que dicha empresa facilita bien una solución temporal que resuelva provisionalmente el problema o bien una solución definitiva al mismo. Una incidencia crítica resuelta temporalmente, se convierte en una incidencia no crítica, a efectos de los Acuerdos de Nivel de Servicio.

Se establecen con las definiciones anteriores los siguientes ANS mínimos:

- Incidencias críticas:
 - Tiempo de respuesta: 2 horas (*).
 - Tiempo de resolución: 36 horas (*).
- Incidencias no críticas:
 - Tiempo de respuesta: 4 horas (*).
 - Tiempo de resolución: 10 días hábiles.
- Para efectuar tareas de Mantenimiento programado la empresa deberá contactar con la Sección Técnica de Informática y Nuevas Tecnologías del Ayuntamiento de Benalmádena con objeto de habilitar el mecanismo más conveniente en cada caso, para llevar a cabo las tareas requeridas, así como consensuar la ventana de mantenimiento más idónea. Dichas ventanas de mantenimiento se encontrarán, por lo general, fuera del horario normal señalado en el apartado anterior, salvo circunstancias excepcionales así valoradas por acuerdo entre las partes.
- La empresa deberá establecer al menos un procedimiento para la comunicación de incidencias a su Centro de Atención al Usuario, que podrá ser por vía telefónica, correo electrónico, o a través de un portal web. En cualquiera de la modalidad o modalidades disponibles el CAU cubrirá, como mínimo, un horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y constituirá el punto único de contacto a efectos de comunicar cualquier incidencia que afecte a cualquiera de los servicios y funcionalidades incluidos en el contrato objeto de esta licitación.

(*) Este horario será considerado como de prestación del servicio a efectos del cálculo de los indicadores de tiempo de respuesta y resolución de incidencias (en los casos especificados en horas).

- Asimismo se deberán atender consultas sobre operatoria y la explotación de las aplicaciones, ya sea por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, por los aspectos de tipo conceptual como de tipo informático

Indicador de ANS: Porcentaje de resolución de incidencias durante el periodo dentro de plazo máximo de resolución según criticidad.

Valor objetivo: 90% críticas, 75% No críticas

Fórmula de cálculo:

$$\frac{N^{\text{a}} \text{ de incidencias resueltas}}{N^{\text{o}} \text{ Total Incidencias registradas}} \times 100$$

Penalizaciones:

- Rango inferior al valor objetivo de incidencias críticas: 5% de facturación trimestral.
- Rango inferior al valor objetivo de incidencias críticas: 2,5% de facturación trimestral.

Las incidencias no resueltas en cada trimestre se añadirán al siguiente y ponderarán el doble que en el anterior.

Para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta y resolución en la gestión de incidencias el prestatario del servicio debe proveer las herramientas necesarias que permitan al Ayuntamiento el seguimiento actualizado del estado de las incidencias (incluyendo el registro de la incidencia, los tiempos de respuesta y resolución, así como el estado de éstas). Dichas herramientas deben incluir mecanismos para que el Ayuntamiento pueda determinar la aceptación o no de la resolución de una incidencia. En caso de discrepancia en la resolución de incidencias (en tiempo o forma) el sistema también debe contemplar mecanismos para que el Ayuntamiento pueda reflejarlas.

El licitador deberá detallar en su oferta las posibles mejoras ofertadas en los ANS, ya sea en cuanto a la disponibilidad del servicio como en el soporte y mantenimiento de las aplicaciones. Serán valoradas dentro del apartado "MEJORAS NO INCLUIDAS EN VALORACIÓN AUTOMÁTICA", por lo que deberán incluirse en la oferta, junto a la memoria técnica, dentro del sobre nº 2.

El prestatario del servicio de mantenimiento deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Benalmádena durante la vigencia del contrato, las nuevas versiones del software que incluyan mejoras, parches y actualizaciones.

Estas actualizaciones se aplicaran sobre:

- Mejora de una funcionalidad existente.
- Creación de una nueva funcionalidad no existente.
- Adaptación a nuevos requerimientos legislativos.

El prestatario del servicio garantizará la disponibilidad, sin coste adicional, de nuevas actualizaciones de todo el software objeto del contrato en un plazo máximo de un mes a partir de su liberación.

El prestatario del servicio deberá entregar toda la documentación asociada a los productos, estando redactada de forma clara en español.

El prestatario del servicio será el encargado de llevar a cabo las mencionadas actualizaciones, previo consenso del personal técnico del Ayuntamiento de Benalmádena.

9 Documentación

Los manuales de administración y de usuario así como toda la documentación del proyecto se entregará en soporte digital, y en papel en caso de que el ayuntamiento lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

Deberá entregarse íntegramente en castellano.

9.1 Formato y contenido de la propuesta

Con carácter general, la oferta técnica debe estar estructurada conforme a este pliego y debe dar respuesta de forma clara y concisa a todo lo requerido en el mismo.

A continuación se indica la documentación que obligatoriamente deberán contener las ofertas, con independencia de que el licitador pueda adjuntar a la Oferta Técnica cuanta información complementaria que considere de interés:

Documentación a incluir en el SOBRE 2:

- En caso de ofertarse, memoria técnica de los Escáneres área de Registro de Entrada/Salida de documentos, que deberán cumplir con lo establecido en el epígrafe 13.3.
- Documento que detalle el número total de horas ofertadas de formación, señalando claramente el número de horas que superen el mínimo establecido en el epígrafe 3.3.3 – Fases del Proyecto – Formación.
- Documento que detalle el número total de horas ofertadas de soporte post-producción, señalando claramente el número de horas que superan el mínimo establecido en el epígrafe 3.3.4 – Fases del Proyecto – Soporte post-producción.
- Documento que detalle el compromiso del licitador de incorporación de licencias software que incluya nuevas funcionalidades, mejoras o novedades relacionadas con el objeto del presente contrato, desarrolladas por el proveedor durante la duración del mismo, incluidas posibles prórrogas.

10 Transferencia Tecnológica

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos y herramientas utilizados para resolverlos.

La empresa adjudicataria deberá gestionar la transferencia tecnológica de los productos desarrollados de manera continuada, documentándola, y acompañado de sesiones de transferencia tecnológica dirigidas a los técnicos del Ayuntamiento.

11 Duración del contrato:

La duración del contrato será de CUATRO años, prorrogable anualmente hasta dos años más.

- Oferta técnica.
- Memoria técnica en la que se detallen las características técnicas y funcionales de la solución propuesta, que incluya la totalidad de productos y herramientas tecnológicas que forman parte del contrato así como detalle del alcance de los servicios asociados (excepto aquellos que forman parte de valoración cuantificable automáticamente).
- Plan de implantación.
- Plan de Migración.
- Plan de Formación.
- Condiciones del Mantenimiento.
- Plan de migración del Cloud tras la finalización del contrato.
- Relación de mejoras no incluidas en valoración automática
 - Mejoras de la Plataforma tecnológica y arquitectura (apartado 4.3.5 del PPTP)
 - Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS)
- Documento que acredite la certificación del CPD del cloud propuesto como TIER-III o TIER-IV del Uptime Institute, o equivalente.

Documentación a incluir en el SOBRE 3

- Oferta económica, debiendo presentarse en el siguiente formato:

ID	CONCEPTO	IMPORTE (SIN IVA)
[1]	IMPORTE DE LA SOLUCION PROPUESTA (Coste de Licencias software + Servicios de Consultoría, Implantación y Formación)	
[2]	IMPORTE DE LOS SERVICIOS DE MANTENIMIENTO (1 AÑO)	
[3]	IMPORTE DE LOS SERVICIOS DE CLOUD (4 AÑOS)	
[4]	IMPORTE TOTAL [1]+[2]+[3]	

- Documentación correspondiente a las mejoras cuantificables automáticamente:
- En caso de ofertarse, memoria técnica del Sistema de Información Geográfico (GIS) que deberá cumplir con los requisitos técnicos y funcionales establecidos en el epígrafe 13.1.
- En caso de ofertarse, memoria técnica del Sistema de VIDEO ACTAS integrado en la plataforma que deberá cumplir con los requisitos establecidos en el epígrafe 13.2.

12 Subcontratación

El Ayuntamiento de Benalmádena ha considerado en base a sus necesidades actuales que para garantizar el éxito del proyecto debe contratarse el sistema integral de gestión municipal, objeto de este pliego, simultáneamente al servicio de cloud, vinculado al mismo y en un único contrato.

Teniendo en cuenta el objeto principal del contrato y el complementario del servicio de cloud, podría ser necesaria la participación de más de un proveedor, por lo que se admite la subcontratación parcial en los casos concretos que a continuación se indican.

En caso de que el proveedor de cloud computing no sea el mismo prestador único de los servicios contratados y de todos los recursos necesarios para proporcionarlos, habrá de atenerse a lo dispuesto en la Ley de Protección de Datos y demás normativa vigente.

Las obligaciones del proveedor en materia de seguridad se transmiten de forma transitiva a las partes subcontratadas. En particular los niveles de seguridad de la información a la que tenga acceso el proveedor, y de los servicios que de este último dependan. La parte subcontratada deberá cumplir los requisitos de seguridad derivados del Esquema Nacional de Seguridad.

Por otra parte, tal y como se indica en el epígrafe 13.1 y 13.2, se valorará como mejora la inclusión de un Sistema de Información Geográfico (SIG) y un sistema de Video Actas, plenamente integrados en la plataforma propuesta. Por su especificidad, podría ser necesaria la participación de otro proveedor.

Por tanto se admite la subcontratación únicamente en los siguientes casos:

- Servicio de cloud.
- En caso de ofertarse, suministro, puesta en marcha y mantenimiento del Sistema de Información Geográfico (GIS) y del sistema de Video Actas, ambos plenamente integrados en la plataforma propuesta, indicados en los epígrafes 13.1 y 13.2..

En estos casos, el licitador deberá incluir en la propuesta los servicios que serán subcontratados y la empresa a la que los subcontratará.

13 MEJORAS

13.1 SISTEMA DE INFORMACIÓN GEOGRÁFICO (SIG)

Se valorará como mejora la inclusión de un Sistema de Información Geográfica (SIG), integrado con la Plataforma propuesta, que permita conectar la información corporativa alfanumérica de las aplicaciones de padrón de habitantes, tributos y expedientes con información gráfica, es decir, que posibilite la integración con las bases de datos corporativas de la información

territorial de la cartografía municipal que dispone el Ayuntamiento en el SIG de ESRI, con el que trabaja actualmente.

El sistema deberá contar con un visor de mapas que permita navegar bidireccionalmente desde las aplicaciones de gestión hasta la información gráfica relacionada con las mismas y desde los mapas a la información contenida en las aplicaciones de gestión (padrón de habitantes, tributaria y expedientes).

El objetivo principal es poder utilizarlo como sistema de consulta que enlace la información cartográfica con la información de las aplicaciones de gestión en cualquier puesto de trabajo que el Ayuntamiento considere deba disponer de información territorial, de forma inmediata y desde las principales aplicaciones de gestión alfanuméricas.

Deberá ser un sistema multicapa, en entorno Web y orientado a suministrar información territorial a usuarios de las aplicaciones que no trabajan a nivel técnico con el SIG.

El SIG deberá cumplir con las especificaciones definidas por OGC (Open Geospatial Consortium) y deberá ser compatible con el sistema actual del Ayuntamiento, de manera que permita la carga de información gráfica existente a través de cargas periódicas a la BBDD de la infraestructura cloud. El formato de intercambio para las cargas será como mínimo el formato SHAPE de ESRI.

Funcionalidades principales:

Deberá poder disponerse de acceso al SIG desde la información cartográfica asociada a cualquier elemento del sistema de gestión, como puede ser dirección tributaria o fiscal, referencia catastral y vivienda.

La consulta deberá limitarse a la información alfanumérica de las aplicaciones (gestión tributaria y recaudación, padrón de habitantes y expedientes), también deberá permitir el acceso a la información gráfica procedente de la cartografía a través de la parcela, e imprimir documentos catalogados e informes mixtos (Gráfico/Alfanumérico).

El acceso y la seguridad del SIG deberán regularse a través del modelo organizativo y de seguridad definido por los administradores del sistema corporativo.

Deberá incluir el acceso directo a la Oficina Virtual de Catastro “on line”

Servicios de instalación y formación:

El sistema deberá instalarse en el Cloud conjuntamente con la solución incluida en este proyecto.

En caso de incluir este sistema en la oferta, deberá acompañarse de los correspondientes servicios de formación en dicha herramienta. En caso de no incluirse, se aceptará la instalación y puesta en marcha, pero no se valorará la mejora.

13.2 SISTEMA DE VIDEO ACTAS INTEGRADO

Tal y como se establece en el epígrafe 5.3.6.11.2 Gestión de sesiones de órganos colegiados, *“La aplicación deberá estar preparada para trabajar con un sistema de video actas, que emita documentos en formato visual que puedan ser firmados digitalmente al objeto de poder certificar su contenido. El sistema deberá permitir que tanto el acta como el video acta queden integrados en el libro de Actas y en el expediente de convocatoria correspondiente.”*

Se valorará el suministro, puesta en marcha e integración en la plataforma tecnológica de una solución tecnológica de videoactas que permita la sustitución del actual sistema en papel de actas de los plenos municipales, por otro con documentos audiovisuales, en formato electrónico y firma digital, con plena validez jurídica.

No se valorarán soluciones que no sean capaces de integrarse en la Plataforma de Tramitación Electrónica del Sistema objeto del presente contrato.

Deberá suministrarse la totalidad del equipamiento necesario para su puesta en marcha, incluyendo licencias y servicios de implantación, formación, soporte y mantenimiento de la solución durante la duración total del contrato, incluyendo posibles prórrogas.

Los objetivos de esta implantación son:

- Gestionar en formato digital las actas de los plenos de la corporación.
- Dar fe pública de las actas en formato digital mediante el uso de firma electrónica.
- Facilitar el acceso a las actas de los plenos, tanto a los técnicos del Ayuntamiento como a los ciudadanos, empleando las tecnologías de la información.
- Articular un flujo de trabajo para la aprobación y posterior publicación de las actas de los plenos.
- Emplear como elemento principal de las actas la grabación en vídeo de lo acaecido en los plenos.

Características funcionales que deberá cumplir la solución:

- Deberá permitir la grabación en vídeo, la retransmisión en directo y la reproducción en diferido (bajo demanda).
- Las grabaciones de los plenos deberán ser revisadas y minutadas (marcar el momento del tiempo de la grabación donde comienza cada uno de los puntos del orden día) por un técnico que, además, podrá incluir meta-información que complemente la descripción de cada uno de los tramos de la grabación, como por ejemplo identificar a los diferentes oradores que intervienen en la reunión.
- Cuando se haya terminado de minutar la reunión, la grabación deberá ser enviada al repositorio audiovisual, donde será custodiada. Una vez en el repositorio la grabación deberá ser firmada digitalmente con el certificado digital del Secretario

General además de por aquellos otros que la normativa interna del Ayuntamiento de Benalmádena indique. La firma digital deberá garantizar que el contenido del vídeo no ha sido modificado y corresponde al pleno reseñado.

- Cuando la grabación haya sido firmada por todos los obligados a ello, ésta deberá quedar disponible para ser accedida, junto al resto de Plenos, desde la Plataforma Tecnológica (Gestión de Resoluciones y Sesiones), así como, en su caso, en el Portal de Transparencia del Ayuntamiento.
- El usuario que desee acceder a una sesión concreta deberá poder hacerlo de forma clara y directa. Una vez seleccionado el pleno deseado se deberá poder identificar los puntos de comienzo de las intervenciones de los diferentes oradores que intervinieron en el pleno en cuestión, simplificando la navegación por el contenido del vídeo.
- Las actas de la reunión, deberán relacionarse con el correspondiente vídeo de forma unívoca y bi-direccional (a cada acta sólo deberá corresponderle un vídeo, y viceversa).

13.3 EQUIPAMIENTO PARA OFICINAS DE REGISTRO

Con el fin de dotar suficientemente a la oficina principal de Registro de Entrada y Salida de Documentos, se propone el suministro y puesta en marcha de al menos dos escáneres de documentos que permitan llevar a cabo las tareas de digitalización en dichas dependencias de forma ágil, rápida y con la calidad suficiente.

Los dispositivos deberán integrarse al 100% con la plataforma software.

Escáner 1: Al menos con las siguientes características:

- A4
- Tecnología de escaneado CCD doble
- Alimentador: 75 hojas con papel de 80 g/m².
- Deberá admitir documentos de tamaño pequeño, como DNIs, tarjetas de formato duro con relieve o tarjetas de seguro.
- Velocidad de producción: 50 ppm/100 ipm a 200 ppp y 300 ppp

Escáner 2: Al menos con las siguientes características:

- A3

- Tecnología de escaneado CCD doble
- Velocidad de producción: 60 ppm/120 ipm

13.4 Mejoras en Formación

Se valorará la inclusión de horas de formación extra.

La valoración de la mejora se indica en el apartado 14.2 – Criterios de valoración cuantificables automáticamente.

13.5 Mejoras en Soporte Post-Producción

Se valorará la inclusión de horas de soporte post-producción.

La valoración de la mejora se indica en el apartado 14.2 – Criterios de valoración cuantificables automáticamente.

13.6 Mejoras en nuevos subsistemas

Se valorará el compromiso de incorporación de licencias software que incluya nuevas funcionalidades, mejoras o novedades relacionadas con el objeto del presente contrato, desarrolladas por el proveedor durante la duración del contrato, incluidas posibles prórrogas.

La valoración de la mejora se indica en el apartado 14.2 – Criterios de valoración cuantificables automáticamente.

14 Criterios de Valoración

Serán criterios a tener en cuenta para la valoración de las ofertas:

14.1 Criterios de valoración no cuantificables automáticamente. **(Ponderación máxima 45 puntos).**

Memoria en la que se refleje los aspectos técnicos, funcionales, implantación, puesta en marcha y condiciones de mantenimiento.

SOLUCIÓN PROPUESTA	
REQUERIMIENTOS FUNCIONALES Y TECNOLÓGICOS	32
<i>Para cada uno de los siguientes apartados se valorará:</i>	
Req. Funcionales: desarrollo, alcance y calidad de los requisitos funcionales exigidos (según pliego técnico), la calidad técnica de las soluciones planteadas, su usabilidad, flexibilidad, modularidad, madurez de diseño (validación), seguridad, escalabilidad, auditabilidad del código, iniciativas que permitan la optimización del trabajo realizado en las diferentes áreas, entre otros.	
Req. Tecnológicos: desarrollo y alcance de los requisitos técnicos exigidos en el pliego técnico, la calidad técnica de la solución planteada, su flexibilidad, seguridad y escalabilidad, entre otros	
Núcleo	2
Padrón de Habitantes	2
Gestión Económica	3
Gestión Tributaria y Recaudación	8
Plataforma de Tramitación Electrónica	10
<i>Gestor Documental</i>	(1)
<i>Gestor de Informes</i>	(1)
<i>Resto de requisitos descritos en el apartado 5.3.6 del PPTP</i>	(8)
Cloud (Además de los puntos indicados, se tendrá en cuenta lo siguiente: <i>calidad del cpd, servicios de soporte y actualización de las aplicaciones, características de las herramientas a utilizar para la monitorización, copias de seguridad, garantías de portabilidad de la información, medidas de seguridad, registros de actividad, etc.</i>)	6
Plataforma tecnológica y arquitectura (excluyendo el apartado 4.3.5 del PPTP)	1

MEJORAS NO INCLUIDAS EN VALORACIÓN AUTOMÁTICA	
	4
Mejoras de la Plataforma tecnológica y arquitectura (apartado 4.3.5 del PPTP) (*)	3
Mejoras en los Acuerdos de Nivel de Servicio.	1

SERVICIOS	
	9
Plan de implantación: (<i>calidad del proceso de implantación, propuesta de fases, hitos, preparación de la infraestructura, gestión del cambio, gestión de la convivencia entre sistema actual y futuro, procesos de instalación de los componentes, procedimientos de carga inicial, plan de pruebas de implantación, etc.</i>)	2
Plan de migración: (<i>fases del proceso, metodología a aplicar, diseño de la extracción de datos,, uso de herramientas de calidad de los datos, entorno de prueba, herramientas, especificaciones, alcance de los tests de integración, opciones de recuperación para las distintas fases, seguridad, etc.</i>)	3
Plan de formación: (<i>calidad del plan de formación, esquema de formación, materiales, recursos, planificación, número de sesiones, organización por materias, número máximo de asistentes, etc.</i>)	2
Condiciones Mantenimiento	1
Plan migración del cloud tras fin contrato	1

(*) Mejoras de la Plataforma Tecnológica y Arquitectura (apartado 4.3.5 del PPTP):

- Proporcionar documentación sobre el Modelo de Datos, permitiendo además el acceso por parte del Ayuntamiento para realizar la explotación de los mencionados datos de forma independiente.

- *El Sistema provea puntos de extensión en su desarrollo, de tal manera que puedan aplicarse nuevas funciones a modo de add-ons o plug-ins. Estas funciones serán accesibles desde cualquier procedimiento del sistema, configurando su flujo de trabajo y añadiendo acciones o actividades que utilicen estas funciones propias.*
- *Puesta a disposición del Ayuntamiento, además de los Servicios Web propios del Sistema, las librerías o APIs necesarias para el desarrollo de nuevas funciones o servicios, que serán las mismas que las utilizadas para el desarrollo del propio Sistema, de tal manera que los desarrollos del Ayuntamiento tengan el mismo "look and feel" y queden totalmente integrados con el mismo.*
- *Los servicios permitan realizar todas las operaciones atómicas que permitan automatizar operaciones en el sistema de datos.*
- *La frecuencia de suministro de las librerías, APIs o Servicios Web actualizados al equipo de desarrollo del Ayuntamiento, sea como mínimo dos veces al año.*
- *El despliegue y mantenimiento de las aplicaciones web desarrolladas por el Ayuntamiento se realice en un servidor de aplicaciones contenido en el mismo Cloud donde se encuentre el resto del Sistema.*
- *Para el desarrollo se cuente con un Entorno de Desarrollo, que consista en una instalación paralela del Sistema, actualizada en cuanto al software de gestión pero desconectada de los datos reales. El sistema de desarrollo deberá estar desplegado en el CPD del Ayuntamiento, por tanto la licencia del software deberá contemplar esta instalación.*

14.2 Criterios de valoración cuantificables automáticamente. **(Puntuación máxima 55 puntos):**

14.2.1 Valoración de la OFERTA ECONÓMICA (Puntuación máxima 40 puntos)

La valoración de la oferta económica se hará en base a TRES indicadores:

- **Importe de la solución propuesta (Coste de Licencias + Servicios de Consultoría, Implantación y Formación) (Sin IVA).**

Importe Máximo de licitación: 1.170.000 €

Puntuación Máxima (PM): 25 PUNTOS

- **Importe anual de los servicios de MANTENIMIENTO (1 año) (Sin IVA)**

Importe Máximo de licitación: 80.000 €

Puntuación Máxima (PM): 6 PUNTOS

- **Importe de los servicios de CLOUD - 4 años (Sin IVA)**

Importe Máximo de licitación: 400.000 €

Puntuación Máxima (PM): 9 PUNTOS

Para cada caso, se considerará oferta económicamente más ventajosa o favorable, a la que se asignará la puntuación máxima indicada (PM), aquella que represente la mayor baja en relación con el presupuesto base de licitación. Al resto de ofertas admitidas se le asignará, individualmente, la puntuación resultante al aplicar la siguiente fórmula:

$$Vo = PM \times \frac{Im}{Io}$$

Siendo:

Vo: Valoración de la oferta.

PM: Puntuación Máxima

Im: Importe de la mejor oferta (la económicamente más baja).

Io: Importe de la oferta a valorar.

La valoración resultante se considerará redondeada a 3 decimales.

14.2.2 Valoración de las MEJORAS (Puntuación máxima 15 puntos)

Se valorará:

- Sistema de Información Geográfico (GIS) que cumpla con los requisitos técnicos y funcionales establecidos en el epígrafe 13.1. Se asignará **6,5 puntos** a la oferta que lo incluya.
- Sistema de VIDEO ACTAS integrado en la plataforma que cumpla los requisitos establecidos en el epígrafe 13.2. Se asignarán **3 puntos** a la oferta que lo incluya.
- Escáneres área de Registro de Entrada/Salida de documentos, que cumpla con lo establecido en el epígrafe 13.3. Se asignará **1 punto** a la oferta que lo incluya.
- Mejoras en formación: Se asignarán 0,3 puntos por tramo de 60 horas de formación extraordinarias ofertadas, hasta un **máximo de 1,5 puntos** (300 horas)
- Mejoras en soporte post producción: Se asignará, 0,2 puntos por tramo de 40 horas de soporte post producción ofertado, hasta un **máximo de 1 punto** (200 horas)

- Compromiso de incorporación de licencias software que incluya nuevas funcionalidades, mejoras o novedades relacionadas con el objeto del presente contrato, desarrolladas por el proveedor durante la duración del mismo, incluidas posibles prórrogas: **2 puntos.**

CRITERIOS DE VALORACIÓN **PUNTOS**
55

PRECIO	40
Solución propuesta	25
Servicios CLOUD (4 años)	9
Mantenimiento (1 año)	6

MEJORAS	15
Sistema de Información Geográfico (SIG) integrado	6,5
Sistema de VIDEOACTAS integrado	3
Escáneres área de Registro	1
Horas Formación	1,5
Horas Soporte post producción	1
Compromiso de incorporación de licencias software que incluya nuevas funcionalidades, mejoras o novedades relacionadas con el objeto del presente contrato, desarrolladas por el proveedor durante la duración del mismo, incluidas posibles prórrogas.	2

NOTA: Durante el período de valoración de ofertas, con el fin de aclarar las dudas que puedan surgir en la valoración, los técnicos del Ayuntamiento de Benalmádena podrán solicitar a las empresas participantes la celebración de sesiones presenciales o “demos” que ayuden a demostrar el funcionamiento de las soluciones propuestas.

En Benalmádena, a 15 de diciembre de 2016



Fdo.: Alberto Guerado Sedeño
Jefe S.T. Informática y Nuevas Tecnologías