



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EN LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SUMINISTRO DE SOFTWARE PARA LA INFORMACIÓN DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE MISLATA, ASÍ COMO LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA, FORMACION, MIGRACIÓN DE DATOS Y EL MANTENIMIENTO ANUAL POSTERIOR.

Contenido

- 1. Introducción..... 2
- 2. Objeto del contrato..... 2
- 3. Requerimientos técnicos y funcionalidad operativa de la aplicación..... 3
 - 3.1. Plataforma tecnológica..... 3
 - 3.1.1. Servidor de Datos..... 3
 - 3.1.2. Servidor de la Aplicación..... 3
 - 3.1.3. Servidor Web..... 3
 - 3.1.4. Cliente Final..... 3
 - 3.1.5. Entorno de Comunicaciones y Redes 3
 - 3.2. Requerimientos funcionales..... 3
 - 3.3. Integración con otros sistemas municipales e Interoperabilidad..... 8
 - 3.4. Soporte y mantenimiento..... 9
 - 3.4.1. Servicio de soporte a los usuarios..... 9
 - 3.4.2. Soporte a la explotación del sistema..... 9
 - 3.4.3. El servicio garantizará:..... 9
 - 3.4.4. Actualizaciones y cambios de versión..... 9
 - 3.4.5. Licencias de productos de terceros..... 9
 - 3.4.6. Código fuente..... 9
- 4. Niveles de servicio. Tareas de mantenimiento de los sistemas..... 10
 - 4.1. Gestión de incidencias 10
 - 4.2. Gestión de peticiones..... 11
 - 4.3. Régimen sancionador..... 11
- 5. Migración de datos..... 11
- 6. Organización y ejecución del proyecto..... 12
 - 6.1. Calendario de implantación 12
 - 6.2. Personal responsable del proyecto, y responsable del contrato..... 13
 - 6.3. Formación continua..... 13
 - 6.4. Confidencialidad de la información y seguridad..... 13
 - 6.5. Transferencia tecnológica..... 13
- 7. Duración del contrato..... 14
- 8. Precio..... 14
 - 8.1. Calendario de facturación..... 14



4. Pliego de prescripciones técnicas GT - AJUNTAMENT DE MISLATA - Cod.1711625 - 09/04/2020

Documento firmado electrónicamente.
Puede verificar su autenticidad en la dirección <https://mislata.sedipualba.es/csv/>

Hash SHA256:
H5ineE/BUmesTaFoz
F6U7Hi8QqwUm2gv5
rWyCLz1wrl=



1. Introducción

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

Con los trabajos y productos que se obtendrán con esta licitación se pretende la modernización del Área Económico-financiera, a través de la cual, el Ayuntamiento de Mislata, obtiene todos sus ingresos municipales por la vía de la recaudación.

Es objetivo del Ayuntamiento de Mislata es que se realice una gestión integral al ciudadano.

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

En todo caso, el presente proyecto tendrá que garantizar el cumplimiento por el Ayuntamiento de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en relación a las áreas de gestión tributaria y recaudación, así como el ENS (Esquema Nacional de Seguridad) y ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad).

Es evidente que, en este nuevo escenario, las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, por cuanto es el canal que, junto con el telefónico, permite que los ciudadanos puedan llevar a cabo cualesquiera actuaciones sin necesidad de presencia física, debiendo en todo caso quedar garantizada la seguridad jurídica de dichas actuaciones, así como el fiel cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

El planteamiento tecnológico ha de utilizar la categoría de servicio denominada "SaaS" (Software como un servicio). 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.

Desde el punto de vista jurídico-administrativo se trata de un **contrato de suministro de software**.

2. Objeto del contrato

El objeto del contrato es provisión de un **Sistema de información de gestión y recaudación de tributos y otros ingresos de derecho público** en modalidad "**Software as a Service**" o SaaS que permita el cumplimiento de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público potenciando la Administración Electrónica, ENS y ENI, que incluya los conceptos siguientes:

- A) Suministro de licencia de uso de una aplicación informática, en modalidad SaaS, para la gestión integral de tributos con dos vertientes:
 - a. Gestión de autoliquidaciones por parte de los ciudadanos a través de una carpeta ciudadana.
 - b. Gestión de liquidaciones y padrones por parte de los servicios municipales.
- B) Formación sobre el uso del aplicativo.
- C) Mantenimiento del aplicativo, donde se contemple:
 - a. Mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación a partir del momento de la implantación, así como todos sus componentes necesarios.
 - b. Servicio de atención a usuarios durante el periodo de vigencia del contrato.
 - c. Servicios de asistencia técnica necesarios por su parametrización, según criterios del Ayuntamiento.





3. Requerimientos técnicos y funcionalidad operativa de la aplicación

3.1. Plataforma tecnológica.

La aplicación debe estar diseñada bajo una arquitectura cliente/servidor o multi capa. La aplicación tiene que poder migrarse a un entorno **cloud** sin coste adicional de servicios (más allá de los propios del servicio de hosting) en caso de que se requiriese, por lo que se valorará entorno 100% web.

3.1.1. Servidor de Datos.

Los datos del sistema deberán ser almacenados en Bases de Datos relacionales almacenadas y gestionadas en los servidores del Ayuntamiento, garantizando el cumplimiento de las medidas de seguridad establecidas en la legislación vigente. Se proporcionará el entorno software necesario para que la aplicación funcione correctamente, siendo necesario que el licitador especifique las características técnicas hardware mínimas exigidas. Se requiere capacidad y experiencia de las empresas ofertantes en cuanto a su dominio de la administración del motor de BBDD ofertado.

El acceso de la aplicación a los datos se realizará siempre en modo transaccional.

El gestor de base de datos deberá acogerse a las especificaciones técnicas del SGBD municipal en el momento de la adjudicación.

3.1.2. Servidor de la Aplicación.

El servidor de la aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones que gestione y optimice el flujo de las mismas. Los tiempos de respuesta deben ser óptimos para las aplicaciones con este tipo de tecnología. El interfaz usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, quien debe obtener de la aplicación un entorno de interacción intuitivo, amigable, consistente y guiado. Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto para el diseño como para la implantación de la aplicación ofertada.

3.1.3. Servidor Web.

La función del servidor web consistirá en ofrecer a los clientes finales todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía del proceso transaccional del resto de elementos del sistema. La aplicación debe estar diseñada de tal forma que permita la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a sus usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y, en su caso, permitiendo realizar otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquellas que motivó el acceso inicial. El interfaz usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, quien debe obtener de la aplicación un entorno de interacción intuitivo, amigable, consistente y guiado.

3.1.4. Cliente Final.

La aplicación cliente debe ser completamente accesible y funcional haciendo uso de una conexión remota a través de escritorio remoto o publicando dicha aplicación. Si se opta por la plataforma Web, la interfaz de usuario debe estar basada en un navegador compatible con los estándares del Excmo. Ayuntamiento de Mislata. Se valorará (véase los criterios de adjudicación) que la plataforma sea 100% web.

3.1.5. Entorno de Comunicaciones y Redes.

Debe especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las Comunicaciones. Se podrá solicitar información al Ayuntamiento sobre las infraestructuras de Redes actuales.

3.2. Requerimientos funcionales.

La cobertura funcional de la aplicación debe contemplar de las siguientes funcionalidades:





- Ha de incluir la gestión de todos y cada uno de los ingresos municipales previstos en la Ley de Haciendas Locales: ingresos de derecho público e ingresos de derecho privado (alquileres, rentas); dentro de los primeros ha de contemplar las características propias de los de naturaleza tributaria (impuestos, tasas y contribuciones especiales) así como de los no tributarios (precios públicos, multas y sanciones, cuotas de urbanización).
- Ha de prever tratamiento informático para todos los trámites que integran el procedimiento de ingresos: el acopio de información externa, la práctica de la liquidación, la aprobación de la misma, la generación del cuaderno bancario de cobros que corresponda, la emisión de las remesas de notificaciones o avisos, el procesamiento de la información de las entidades colaboradoras, el pase a ejecutiva, las notificación del apremio, la acumulación de deuda, la notificación y práctica del embargo sobre los distintos bienes, el procesamiento de la información bancaria o de cualquier otra naturaleza y el cobro final de la deuda.
- Ha de establecer mecanismos de comunicación automatizados y seguros con las distintas aplicaciones presentes o futuras implantadas en el Ayuntamiento de Mislata.
- Ha de prever el tratamiento informático para las excepciones del procedimiento ordinario: la interposición de recursos o reclamaciones por el obligado, la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento, la suspensión de procedimiento como medida cautelar, las entregas a cuenta, la derivación de responsabilidad y la declaración de insolvencia.
- Ha de implantarse bajo el principio de incorporación automática, por la empresa adjudicataria, de las bases de datos fiscales estáticas que en la actualidad gestiona el Ayuntamiento, como puedan ser los distintos padrones cobratorios y demás valores, los terceros o sujetos pasivos, las calles/direcciones, los beneficiarios de bonificaciones y el histórico de recibos con sus operaciones más significativas realizados desde 2.002 hasta la fecha.

Además, debe contemplar las funcionalidades que se enumeran en la siguiente tabla.

Funciones	Descripción
Archivo de terceros	<ul style="list-style-type: none"> • Alta y mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes, permitiendo además de modificación la unificación. • Carpeta tributaria y cuenta tributaria del contribuyente. • Vinculación con toda la información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones. • Vinculación con toda la información de la base de datos. • Integración con el fichero de terceros corporativo y padrón de habitantes. • Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos. • Integración con INE para incorporar las Bajas por Defunción.
Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> • Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes. • Proceso de fiscalización a posteriori mediante la selección de muestras.
Domiciliaciones	<ul style="list-style-type: none"> • Alta, baja y mantenimiento de domiciliaciones de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios. • Domiciliación general de la persona tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, domiciliación de liquidaciones y de fraccionamientos (normativa SEPA). • Aplicación de descuentos por domiciliación. • Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus exos. • Histórico de domiciliaciones. • Posibilidad de incluir un csv en los cajetines de C19 con los datos completos de la información del tributo.
Valores	<ul style="list-style-type: none"> • Alta, baja y gestión de todo tipo de valores: Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones. • Anotación de las gestiones realizadas en cada valor. • Cálculo de la deuda según el estado del valor. • Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.

LOS FIRMANTES DE ESTE DOCUMENTO SE MUESTRAN EN LA PRIMERA PÁGINA DEL MISMO



4. Pliego de prescripciones técnicas GT - AJUNTAMENT DE MISLATA - Cod.1711625 - 09/04/2020

Documento firmado electrónicamente.
Puede verificar su autenticidad en la dirección <https://mislata.sedipualba.es/csv/>

Hash SHA256:
H5ineE/BUmesTaFoz
F6U7Hi8QqwUm2gv5
rWyCLz1wrl=



LOS FIRMANTES DE ESTE DOCUMENTO SE MUESTRAN EN LA PRIMERA PÁGINA DEL MISMO

Recaudación voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión del proceso de puesta al cobro de la voluntaria de tributos periódicos gestionados por el Ayuntamiento. • Envío masivo de padrones y liquidaciones. • Gestión de cobros fraccionada, con o sin intereses. • Gestión de cobros mediante el cuaderno 60, Mod 1, Mod 2, Mod 2 con referencia voluntaria y ejecutiva y Mod 3. • Control de cobros y notificaciones (liquidaciones pendientes, prescripción de recibos y gestión de remesas) • Envío masivo o individual de notificaciones a través @Notifica y Sicer, siendo capaz de cargar las imágenes de los acuses. • Proceso desatendido de carga de operaciones de cobro usando Editran. • Control de publicaciones: boletines oficiales, tablones y web municipal. • Que permita, hacer formularios o informes, genéricos, de modo que se puedan hacer propuestas y decretos acumulados (exenciones, bonificaciones, bajas, etc.). Y que se puedan diseñar por los administradores o los usuarios.
Recaudación ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> • Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva. • Anotaciones en el registro de la propiedad. • Carga en voluntaria/ejecutiva de valores externos. • Control de cobros y notificaciones (liquidaciones pendientes, prescripción de recibos y gestión de remesas) • Gestión de terceros en concursos de acreedores e insolventes • Traspaso de valores a entidades externas para su gestión tales como el Modelo 502 de la AEAT. • Derivación de responsabilidad subsidiaria/solidaria. • Aplazamientos y fraccionamientos de pago. • Poder realizar cobros por compensación. • Envío masivo o individual de notificaciones a través @Notifica y Sicer, siendo capaz de cargar las imágenes de los acuses. • Control de publicaciones: boletines oficiales, tablones y web municipal.
Procedimiento de embargo	<ul style="list-style-type: none"> • Información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes y/o derechos. • Introducción de resultados. • Embargo de cuentas C63. • Embargo de devoluciones Modelo 996 de la AEAT con cobro automático a través de Cuaderno 43. • Embargo de salarios. • Embargo de vehículos. • Embargo de bienes. • Gestión del traspaso de ficheros con las diferentes entidades que lo permitan a través de Editran. • Subasta de bienes. • Gestión de fallidos.
Selector de información	<ul style="list-style-type: none"> • Selección masiva o individual de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión, dicha selección deberá poder ser exportable a herramientas de ofimática MS Office/Libreoffice.
Procesos masivos	<ul style="list-style-type: none"> • La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual se podrá administrar el lanzamiento y control de trabajos fuera del entorno transaccional, así como la carga de ficheros de otras instituciones como Dirección General de Catastro, Dirección General de Tráfico, AEAT,



4. Pliego de prescripciones técnicas GT - AJUNTAMENT DE MISLATA - Cod.1711625 - 09/04/2020

Documento firmado electrónicamente.

Puede verificar su autenticidad en la dirección <https://mislata.sedipualba.es/csv/>

Hash SHA256:
H5ineE/BUmesTaFoz
F6U7Hi8QqwUm2gv5
rWyCLz1wrl=

Código seguro de verificación: PDR7MQ-NVJKQU7E

Pág. 5 de 14



LOS FIRMANTES DE ESTE DOCUMENTO SE MUESTRAN EN LA PRIMERA PÁGINA DEL MISMO

	Entidades Bancarias (CSB), Notificadores y las que pueda considerar el Ayuntamiento de Mislata y en el caso que corresponda haciendo uso de Editran.
Contabilidad auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> • Conciliación bancaria. • Cuadre contable de las operaciones tributarias. • Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable.
Gestión de cobro	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva. • Posibilidad de dividir un cobro en varios titulares. • Tramitación completa de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones. • Gestión de los distintos padrones en distintos plazos (2,3,6,9,...). Además de Sistema Especial de Pago (SEP) o Pago a la carta, donde poder incluir deuda de varios tributos y pagarla a plazos.
Administración de perfiles y seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización. • Seguimiento y Control • Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, etc.
Carpeta Ciudadana / Servicios web	<ul style="list-style-type: none"> • Acceso e integración en tiempo real con otros sistemas basados en tecnología SOAP. • Pago online de tributos con justificante de pago • Posibilidad de autoliquidar las distintas tasas e impuestos con formulario específico a cada uno de ellos. • Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> • Acceso toda su información tributaria incluido el estado de sus expedientes • Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago de Red.es. u otra designada por el Ayuntamiento y de software libre • Posibilidad de gestionar domiciliaciones de objetos tributarios. • Acceso de Colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso, y representantes acreditados: • Obtención de certificados de deudas en el IBI. • Autoliquidación asistida de IVTM y IIVTNU. • Posibilidad de utilizar firma biométrica. • Que tenga enlace automático con la sede del Catastro. • Que tenga enlace automático con la DGT a través de ATEX 5. • Que por servicio web acceda a la AEAT para conseguir la dirección fiscal.
Indicadores Tributarios, recaudatorios y estadísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de Recaudación. • Ratio de ejecución del presupuesto de ingresos. • Porcentaje del estado de la cuenta en cartera. • Porcentaje de distribución de la deuda. • Ratio de gestión de actuaciones recaudatorias. • Reportes evolutivos de gestión tributaria. • Estadísticas de gestión tributaria. • Evolución de la tramitación administrativa de embargo. • Evolución del procedimiento sancionador. • Generación de cuentas de recaudación. • Análisis estadístico. • Estadísticas por beneficios fiscales.



4. Pliego de prescripciones técnicas GT - AJUNTAMENT DE MISLATA - Cod.1711625 - 09/04/2020

Documento firmado electrónicamente.

Puede verificar su autenticidad en la dirección <https://mislata.sedipualba.es/csv/>

Hash SHA256:
H5ineE/BUmesTaFoz
F6U7Hi8QqwUm2gv5
rWyCLz1wrl=

Código seguro de verificación: PDR7MQ-NVJKQU7E

Pág. 6 de 14



LOS FIRMANTES DE ESTE DOCUMENTO SE MUESTRAN EN LA PRIMERA PÁGINA DEL MISMO

	<ul style="list-style-type: none"> Listado de Ejecución trimestral de EELL de beneficios fiscales. Estadísticas para DG Catastro de los datos IBI. Posibilidad generar simulaciones de los distintos padrones para realizar estimaciones, estas simulaciones no deben afectar a los padrones reales. Análisis estadístico.
Gestión tributaria del IBI (rústica y urbana)	<ul style="list-style-type: none"> Configurador de parámetros según ordenanzas municipales. Procesado de soportes catastrales contra los objetos tributarios de IBI Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y Características Especiales: Exenciones, Bonificaciones, no sujetos. Cálculo y generación de recibos. Cálculo, generación y cuadro de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC. Vinculación de IBI con otros tributos/tasas con base en el inmueble, incluidas las liquidaciones de IIVTNU, desde la gestión de IBI se podrán visualizar dichos elementos directamente.
Gestión Catastral	<ul style="list-style-type: none"> Tramitación de alteraciones jurídicas, cambio de la propiedad. Tramitación del resto de alteraciones catastrales y no declaradas. Liquidación automática de variaciones
Vehículos	<ul style="list-style-type: none"> Configurador del impuesto según ordenanzas vigentes. Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial u online. Procesos de gestión tributaria de IVTM: Exenciones, Bonificaciones. Cálculo y generación de recibos. Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva. Histórico de movimientos por vehículo. Domiciliación de recibos según SEPA Control de impagos IVTM y remisión DG Tráfico.
Gestión tributaria y censal del IAE	<ul style="list-style-type: none"> Gestión censal del IAE. Configurador de impuestos según ordenanza vigente. Carga de soporte del Ministerio de Hacienda anual/trimestral. Procesos de gestión tributaria: exenciones, bonificaciones. Cálculo y generación de recibos. Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva. Extracción de datos semestral del recargo provincial del IAE para contabilizar. Extracción de datos para compensación de cooperativas (Ministerio de Hacienda)
Bonificaciones.	<ul style="list-style-type: none"> Cálculo y generación de recibos. Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva.
Tasas y Precios Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> Mantenimiento de parámetros y tarifas. Generación de objetos tributarios vinculados al territorio. Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos partiendo de los objetos tributarios. Parametrización según ordenanzas. Gestión de bonificación y exenciones. Fraccionamiento del pago, con o sin intereses Histórico de variaciones por expediente. Control de instalaciones públicas (deportivas, educativas, musicales)
IIVTNU	<ul style="list-style-type: none"> Configurador según ordenanzas.



4. Pliego de prescripciones técnicas GT - AJUNTAMENT DE MISLATA - Cod.1711625 - 09/04/2020

Documento firmado electrónicamente.

Puede verificar su autenticidad en la dirección <https://mislata.sedipualba.es/csv/>

Hash SHA256:
H5ineE/BUmesTaFoz
F6U7Hi8QqwUm2gv5
rWyCLz1wrl=

Código seguro de verificación: PDR7MQ-NVJKQU7E

Pág. 7 de 14



	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de expedientes y digitalización de escrituras. • Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet • Generación de liquidaciones • Cruce de datos de ANCER con IIVTNU e IBI
Contribuciones Especiales	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de expedientes de contribuciones especiales.
ICIO	<ul style="list-style-type: none"> • Generación de liquidaciones provisionales y autoliquidaciones. • Registro de finales de obra y presupuesto • Generación de Liquidaciones definitivas.
Otros ingresos de derecho publico	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de expedientes de otros ingresos de derecho público.
Cuotas urbanísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Gestión de expedientes de cuotas urbanísticas

3.3. Integración con otros sistemas municipales e Interoperabilidad.

La aplicación permitirá el diseño y realización del enlace entre la Gestión Tributaria/Recaudación y los sistemas siguientes:

- Sistema de información contable, al menos en aprobaciones, cobros, bajas y devoluciones. A fecha de aprobación de este pliego el sistema de información contable se está licitando, con lo que el formato de generación de fichero de intercambio se establecerá con posterioridad. En cualquier caso el licitador se compromete a tener integración con dicho sistema resultante de la adjudicación.
- Registro General de Entrada/Salida (SERES Sedipualba).
- Gestor de Expedientes (SEGEX Sedipualba).
- Portafirmas (SEFYCU Sedipualba)
- Padrón Municipal de Habitantes. (Interpublica. Diputación de Valencia).
- El sistema ha de cumplir las Normas Técnicas de Interoperabilidad derivadas del Real Decreto 4/2010, del 8 de enero, para interoperar con otros organismos como DG Catastro, DG Tráfico, Agencia Tributaria, INE, Entidades Financieras, Colegio de Notarios, Colegios de Registradores u otros organismos y entidades públicas o privadas que colaboren con la Entidad y los servicios de la Plataforma de Intermediación.
- Sistema de traspaso de ficheros con el CSB o cualquier entidad que lo soporte a través de Editran.
- Sistema de traspaso de ficheros con notificadores externos haciendo uso de SICER.
- Otros sistemas de gestión enlazables a través de servicios web.
- Otros sistemas de gestión desarrollados por el Ayuntamiento de Mislata enlazables por ODBC.
- El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales éstos podrán diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria y Recaudación. Es necesario que los datos ofrecidos en los informes puedan exportarse y vincularse a herramientas de tipo ofimático tales como pueden ser MS Office y/o Open Office.
- Gestión de terceros: El sistema, independientemente de la gestión de terceros, deberá integrarse (cuando sea posible por parte de los sistemas de Sedipualb@) con la plataforma de administración electrónica municipal de cara a la gestión de dichos terceros. El ayuntamiento de Mislata pretende llevar una gestión de terceros corporativa totalmente centralizada, y la base será la base de terceros de la aplicación de registro SERES y la plataforma de administración electrónica Sedipualb@. Así pues, cualquier alta o modificación de terceros estará integrada con la misma, de manera que se consultará su existencia en dicha base de datos en el alta, y se trasladará la modificación correspondiente.

El Ayuntamiento de Mislata pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación de gestión de ingresos a contratar. La interacción deberá ser lo más automatizada posible evitando con ello procesos manuales o asistidos. En caso de que, durante la vigencia del contrato, se produzca en el Excmo. Ayuntamiento de Mislata la sustitución de los aplicativos, el contratista deberá realizar la integración al sistema ofertado con el nuevo aplicativo. En este sentido, el

LOS FIRMANTES DE ESTE DOCUMENTO SE MUESTRAN EN LA PRIMERA PÁGINA DEL MISMO



4. Pliego de prescripciones técnicas GT - AJUNTAMENT DE MISLATA - Cod.1711625 - 09/04/2020

Documento firmado electrónicamente.

Puede verificar su autenticidad en la dirección <https://mislata.sedipualba.es/csv/>

Hash SHA256:
H5ineE/BUmesTaFoz
F6U7Hi8QqwUm2gv5
rWYCLz1wrl=

Código seguro de verificación: PDR7MQ-NVJKQU7E

Pág. 8 de 14



licitador deberá definir los mecanismos que su sistema proporciona para posibilitar dichas importaciones. Con ello quedarán disponibles y documentados los servicios web necesarios para poder realizar integraciones futuras.

3.4. Soporte y mantenimiento.

El contratista ofrecerá, con cargo al proyecto, los servicios de soporte, pruebas y seguimiento, que a continuación se detallan, durante la vigencia del contrato. Durante el periodo de soporte, pruebas y seguimiento la empresa se encargará de suministrar e incorporar las nuevas versiones de las aplicaciones informáticas que pudieran desarrollarse sin coste adicional para el Ayuntamiento.

Véase niveles de servicio.

3.4.1. Servicio de soporte a los usuarios.

Se incluirá en el objeto de esta prestación las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión de las funcionalidades de la aplicación, fundamentalmente en los procesos interactivos y en los de atención directa al contribuyente. Las operaciones sobre las que se prestará soporte son:

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras. El horario de prestación de este soporte a la gestión será el de apertura de las oficinas del Ayuntamiento.

3.4.2. Soporte a la explotación del sistema.

Se incluirá en el objeto de esta prestación las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, procesos masivos, cargas de ficheros y emisiones. Se incluyen asimismo en esta prestación actuaciones de asistencia a los usuarios con necesidades de informes específicos, problemas de datos, asesoramiento sobre la optimización de la explotación del sistema, ayuda a la planificación de las tareas repetitivas.

3.4.3. El servicio garantizará:

- Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias.
- Procesos de recibos en voluntaria/ejecutiva.
- Gestión de ficheros bancarios.
- Emisión y carga de ficheros de otras administraciones.
- Emisiones masivas.
- Ejecución y validación de estadísticas.

El horario de prestación de este soporte a la gestión será el determinado por el Excmo. Ayuntamiento

3.4.4. Actualizaciones y cambios de versión.

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma metódica, sencilla y con salvaguarda de la versión anterior en caso de problemas en dicha actualización. Los cambios de versión provocados por variaciones legislativas no supondrán costes adicionales, quedando obligada la empresa adjudicataria a realizar las modificaciones necesarias para el cumplimiento de la legislación vigente, sin que esto afecte el normal funcionamiento del Ayuntamiento.

3.4.5. Licencias de productos de terceros.

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

3.4.6. Código fuente.

Las Empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación para el Ayuntamiento de Mislata en caso de cierre de la Empresa por cualquier motivo, fusión/absorción por otras o cambio en la línea de negocio de la misma.





4. Niveles de servicio. Tareas de mantenimiento de los sistemas.

Para garantizar lo establecido en el RD 3/2010 del Esquema Nacional de Seguridad y según la Guía CCN-STIC 823 para dicho cumplimiento, las entidades públicas han de garantizar niveles de servicio.

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido, y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos, según visto en el punto anterior.

Los tipos de mantenimiento a considerar por parte de la empresa adjudicataria son los siguientes:

- **Mantenimiento preventivo.** Consiste en la revisión constante del software para detectar posibles focos de problemas que puedan surgir en el futuro.
- **Mantenimiento predictivo.** Evalúa el flujo de ejecución del programa para predecir con certeza el momento en el que se producirá la falla, y así determinar cuándo es adecuado realizar los ajustes correspondientes.
- **Mantenimiento correctivo.** Corrige los defectos encontrados en el software, y que originan un comportamiento distinto al deseado. Estos fallos pueden ser de procesamiento, rendimiento (por ejemplo, uso ineficiente de los recursos de hardware), programación (inconsistencias en la ejecución), seguridad o estabilidad, entre otras.
- **Mantenimiento adaptativo.** Si se requiere cambiar el entorno de uso de la aplicación (que incluye al sistema operativo, a la plataforma de hardware o, en el caso de las aplicaciones web, al navegador), puede ser indispensable modificarla para mantener su plena funcionalidad en estas nuevas condiciones.
- **Mantenimiento evolutivo.** Es un caso especial donde la adaptación resulta prácticamente obligatoria, ya que de lo contrario el programa quedaría obsoleto con el paso del tiempo. Por ejemplo, el cambio de versión en un navegador (muchas veces impuesto sin el consentimiento del usuario) suele obligar a realizar ajustes en plugins y aplicaciones web. También incluye las modificaciones normativas.

4.1. Gestión de incidencias

La gestión de las incidencias será impulsada de oficio por los municipales del Ayuntamiento de Mislata a través del personal técnico adscrito al mismo, tipificando en el momento de la comunicación de la incidencia si se trata de normal o crítica.

Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias, se establecen los siguientes niveles de servicio:

TAREA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencia normal	≤ 4 horas	≤ 16 horas
Incidencia crítica	≤ 45 minutos	≤ 4 horas

Los posibles incumplimientos se tipifican de la siguiente manera por días de resolución de la incidencia:

TIPO	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE
Normal	> 16 horas y ≤ 2 días	> 2 días y ≤ 5 días	> 5 días
Crítica	> 4 horas y ≤ 1 día	> 1 día y ≤ 3 días	> 3 días

LOS FIRMANTES DE ESTE DOCUMENTO SE MUESTRAN EN LA PRIMERA PÁGINA DEL MISMO



4. Pliego de prescripciones técnicas GT - AJUNTAMENT DE MISLATA - Cod.1711625 - 09/04/2020

Documento firmado electrónicamente.
Puede verificar su autenticidad en la dirección <https://mislata.sedipualba.es/csv/>

Hash SHA256:
H5ineE/BUmesTaFoz
F6U7Hi8QqwUm2gv5
rWyCLz1wrl=



4.2. Gestión de peticiones

La prestación del servicio puede estar sujeta a nuevas necesidades posteriores a la implantación. Estas necesidades pueden ser de dos tipos: normales o urgentes, clasificándose como tales aquellas que puedan afectar al normal funcionamiento del sistema.

Las peticiones (tal y como las define ITIL) pueden ser de muchos tipos: peticiones de compra, solicitudes de nuevos servicios, peticiones para adaptar informes, consultas técnicas, resolución de dudas, asesoramiento, ... **No se habla nunca de nuevos desarrollos que deban ser sometidos a evaluación o análisis, y que estén fuera del alcance del proyecto.** Así pues, el alcance del mantenimiento abarca todas aquellas modificaciones adaptativas y perfectivas que no vengan determinadas por una solución particular solicitada "a medida". Se podrá considerar como mantenimiento todas aquellas tareas de desarrollo que conlleven adaptaciones funcionales derivadas de modificaciones legales o coyunturales que afecten a todos los clientes.

También se consideran peticiones, cualquier consulta sobre operativa de sistema, que puede devenir o no en una incidencia.

Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio:

TAREA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Petición normal	≤ 2 días	≤ 7 días
Petición urgente	≤ 1 día	≤ 3 días

Los posibles incumplimientos se tipifican de la siguiente manera por días de resolución de la incidencia:

TIPO	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE
Petición normal	>7 días y ≤ 8 días	> 8 días y ≤ 10 días	> 10 días
Petición urgente	>3 días y ≤ 4 días	> 4 días y ≤ 5 días	> 5 días

4.3. Régimen sancionador

Los responsables del contrato en el mes siguiente a la finalización de cada trimestre natural, elaborarán conjuntamente un informe trimestral sobre la gestión de incidencias y peticiones, poniendo de relieve el contenido y el tiempo de respuesta - resolución en cada caso. De dicho informe, se derivará la imposición de las siguientes penalidades cuyos efectos económicos, por compensación, afectarán a la factura del último mes de cada trimestre:

- Cada falta leve supondrá una sanción equivalente al 1% de la Base imponible de la factura del último mes del trimestre analizado.
- Cada falta grave supondrá una sanción equivalente al 5% de la Base imponible de la factura del último mes del trimestre analizado.
- Cada falta muy grave supondrá una sanción equivalente al 10% de la Base imponible de la factura del último mes del trimestre analizado.

La imposición de sanciones precisará expediente instruido al efecto, con audiencia del adjudicatario con un plazo de audiencia de cinco días hábiles para que formule las alegaciones que estime oportunas, y se resolverá con carácter ejecutivo por el Sr. Alcalde, salvo cuando la sanción que se proponga sea la resolución del contrato, en cuyo caso corresponderá su imposición siempre al órgano de contratación, y se estará a lo dispuesto en el RGLCAP.

5. Migración de datos

La puesta en marcha (producción) se realizará en el plazo máximo de 6 meses desde la formalización del contrato.

LOS FIRMANTES DE ESTE DOCUMENTO SE MUESTRAN EN LA PRIMERA PÁGINA DEL MISMO



4. Pliego de prescripciones técnicas GT - AJUNTAMENT DE MISLATA - Cod.1711625 - 09/04/2020

Documento firmado electrónicamente.
Puede verificar su autenticidad en la dirección <https://mislata.sedipualba.es/csv/>

Hash SHA256:
H5ineE/BUmesTaFoz
F6U7Hi8QqwUm2gv5
rWyCLz1wrl=



Se deberá realizar la migración de la información de gestión tributaria y recaudación existente en la aplicación actual del ayuntamiento al nuevo sistema contable, en caso de diferir del actual, el cual es T-Systems.

La migración será completa, priorizando los expedientes recaudatorios y tributarios abiertos, procediendo al resto durante la puesta en marcha.

Los trabajos de migración se realizarán fuera de la jornada laboral de los empleados municipales que presten servicios en los departamentos de intervención y tesorería, por lo que deberán realizarse en horario de tarde a partir de las 15:00, con el fin de no obstaculizar el correcto funcionamiento de estos servicios.

La migración de los expedientes en curso se abordará en el momento de la formalización del contrato, y deberán de estar disponibles en la puesta en marcha y antes de dos meses desde la formalización del contrato. El resto se migrarán en seis meses desde la finalización de la puesta en marcha.

6. Organización y ejecución del proyecto

La organización del proyecto y su ejecución tendrán que ser de tal manera que permita obtener un seguimiento formal del mismo, estableciendo periodos de evaluación del rendimiento de los trabajos realizados. Se especificará la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Ayuntamiento de Mislata a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Esta obligación de guardar la confidencialidad subsistirá, aunque se extinga el contrato, hasta que dicha información pierda tal carácter, o bien si se produzca la debida autorización por parte del Ayuntamiento de Mislata.

El plazo de ejecución del contrato se establece en 2 años, prorrogable por anualidades hasta un máximo de 4 años de vigencia total. La fecha prevista de inicio del contrato es el 1 de septiembre de 2020, si no fuera posible, en su caso, desde la fecha de la formalización del contrato.

El **plazo de ejecución** para la implantación del aplicativo se establece en **ocho meses, incluidos en el plazo de ejecución del contrato, consistirán en** los trabajos de instalación, implantación, formación, puesta en marcha y migración, establecidos anteriormente en el presente documento.

6.1. Calendario de implantación

Fase 1 Implantación, pruebas y verificación (primer mes)

El adjudicatario instalará los nuevos sistemas y el software necesario para el cumplimiento del objeto del contrato, dicha implantación será siempre en paralelo a la utilización de los datos que actualmente disponga el Ayuntamiento, de manera que en ningún caso afectará al desarrollo habitual del servicio.

Finalizada la implantación se llevará a cabo las tareas de pruebas necesarias para acreditar el buen funcionamiento y la integración de los sistemas.

Se comienza la migración de los expedientes en curso.

Fase 2 Formación del personal. (del segundo al tercer mes)

Se procederá a desarrollar las tareas de formación de los distintos niveles de usuarios de los aplicativos. La formación a nivel de usuario de gestión del aplicativo será lo más próxima a la finalización de esta fase.

Al finalizar esta fase estarán migrados los expedientes en curso, para abordar la puesta en marcha.





Fase 4 Arranque y puesta en producción (del cuarto al sexto mes)

Finalizadas las tareas de implantación y llevadas a cabo las pruebas y verificación de funcionalidades de manera satisfactoria, y conforme la migración de datos y la formación de los usuarios permita la puesta en marcha de los sistemas, se procederá al arranque y puesta en producción del software, para ello durante la primera quincena de puesta en marcha se dispondrá de personal presencial para el arranque de conformidad con las necesidades que se establezcan.

Fase 5 Apoyo en tareas de puesta en marcha y entrega de resto de migración (del sexto al octavo mes)

Se atenderá in situ a la puesta en marcha y las dudas e incidencias que puedan surgir en la misma.

De igual manera se entregará la migración los expedientes anteriores pendientes de la primera fase de la misma, procediendo a su verificación.

6.2. Personal responsable del proyecto, y responsable del contrato

Existirá una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en el que cada función quede perfectamente identificada, y tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento. Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Comité de Dirección, formado por al menos dos consultores de la empresa adjudicataria, el director del proyecto un técnico del departamento de intervención y el responsable del contrato.
- El responsable del contrato será la persona titular que ostente la Jefatura del departamento TIC en el Ayuntamiento de Mislata.
- Director de Proyecto: Existirá un responsable director del proyecto por parte de la empresa adjudicataria, que responderá ante cualquier eventualidad de la puesta en marcha, formación y migración.
- Equipo de Proyecto: formado por todo el personal objetivo de la puesta en marcha

6.3. Formación continua

La empresa adjudicataria organizará una serie de sesiones formativas de al menos dos al año, separadas por diferentes roles objetivo para que la aplicación quede comprendida por todo el personal y la organización quede perfectamente formada.

Igualmente, desde la instalación y tras el periodo de formación, la empresa adjudicataria dedicará al menos dos consultores del Equipo de Proyecto que apoyará a la puesta en marcha del mismo. Uno de ellos de manera presencial y otro podrá ser de manera remota, pero con dedicación exclusiva.

6.4. Confidencialidad de la información y seguridad

La información, datos o especificaciones facilitadas por el Ayuntamiento de Mislata al adjudicatario o al personal de su servicio, así como a los que hayan accedido en ejecución del contrato, deberán ser consideradas por éstos como confidenciales, no pudiendo ser objeto, total o parcial, de publicaciones, copia, utilización, cesión o préstamo a terceros.

El adjudicatario y el personal a su servicio adquieren la obligación fiel de custodiar cuidadosamente la información, documentación o datos de los que se le haga entrega para la realización de los trabajos objeto del servicio, y con ello el compromiso de que los mismos no lleguen bajo ningún concepto a poder de distintas personas.

El adjudicatario y el personal a su servicio no podrán acceder a aquellas informaciones, datos y documentos no directamente relacionados con el objeto del contrato.

6.5. 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 de Mislata, 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.

7. Duración del contrato

El plazo de ejecución del contrato se establece en 2 años, prorrogable por anualidades hasta un máximo de 4 años de vigencia total. La fecha prevista de inicio del contrato es el 1 de julio de 2020, si no fuera posible, en su caso, desde la fecha de la formalización del contrato.

8. Precio

El precio máximo de licitación será de 95.397,51 euros al año más 20.033,48 euros de IVA, lo cual hace un total de 115.430,99 € IVA incluido por dos años.

Table with 6 columns: Anualidad, Licencia, Servicios, Mantenimiento y soporte, TOTAL, TOTAL + IVA. Rows for 1st and 2nd annualities.

En caso de aprobación de la prórroga prevista en el contrato, los importes máximos, correspondiente a mantenimiento y servicios por cada ejercicio serían los siguientes:

Table with 6 columns: Anualidad, Licencia, Servicios, Mantenimiento y soporte, TOTAL, TOTAL + IVA. Rows for 3rd and 4th annualities.

8.1. Calendario de facturación

La facturación se realizará de la siguiente manera:

Primera anualidad:

Cuatro facturas bimensuales del mismo importe, primera factura a partir del quinto mes (puesta en producción), cada factura bimensual recogerá el importe prorrateado de la anualidad (57.111,25 € IVA incluido) /4) . Se facturará el día 15 de los meses quinto, séptimo, noveno y undécimo primero de vigencia del contrato.

Segunda anualidad:

Cuatro facturas trimestrales del mismo importe, cada factura trimestral recogerá el importe prorrateado de la anualidad (58.319,73 (IVA incluido) /4). Se facturará el día 15 del último mes de cada trimestre.

Para cada anualidad del periodo de prórroga si se acordara:

Cuatro facturas trimestrales del mismo importe, cada factura trimestral recogerá el importe prorrateado de la anualidad correspondiente a la prórroga. Se facturará el día 15 del último mes de cada trimestre.

1 De conformidad con la cláusula 6.1 del Pliego de Prescripciones Técnicas, la puesta en producción se determina el quinto mes, por lo que el coste de licencia se distribuye en 20 mensualidades de la vigencia inicial del contrato, 4 / 20 partes a la primera anualidad, y 16 / 20 partes a la segunda anualidad.

2 El mantenimiento se prestará desde el principio de la puesta en producción, sin que el primer año de vigencia del contrato genere coste adicional al de los servicios de implantación.

LOS FIRMANTES DE ESTE DOCUMENTO SE MUESTRAN EN LA PRIMERA PÁGINA DEL MISMO





DILIGENCIA

Para hacer constar que por Resolución de la Alcaldía nº 1230, de 27 de abril, ha sido aprobado el pliego de prescripciones técnicas que ha de regir en el contrato consistente en el suministro de una aplicación informática para la gestión y recaudación de tributos y otros ingresos de derecho público, incluidos los servicios de implantación, mantenimiento y formación a los usuarios, objeto del expediente 20-SU-07.



**1.20. DILIGENCIA APROBACIÓN PPT. - AJUNTAMENT DE MISLATA - Cod.1740654 -
27/04/2020**

Documento firmado electrónicamente.

Puede verificar su autenticidad en la dirección <https://mislata.sedipualba.es/csv/>

Hash SHA256:
91F0kV3gboubYBYJ
mmPMGooDvKBr9lih
O7ZZ4WvDbRe=

Código seguro de verificación: PDVNRf-HMMDRJ7

Pág. 1 de 1