



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE UNA APLICACIÓN PARA LA GESTIÓN DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE REQUENA, ASÍ COMO LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA, FORMACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS Y EL MANTENIMIENTO ANUAL POSTERIOR**

### **Índice**

1.- Memoria descriptiva.....	2
2.- Objeto.....	2
3.- Situación actual.....	3
4.- Características técnicas y funcionales.....	3
4.1.- Plataforma tecnológica.....	3
4.1.1.- Servidor de datos.....	4
4.1.2.- Cliente final.....	4
4.1.3.- Red de datos.....	4
4.2.- Requerimientos funcionales generales.....	4
4.3.- Requerimientos funcionales específicos.....	5
4.3.1.- Archivo de terceros.....	5
4.3.2.- Fiscalización.....	6
4.3.3.- Domiciliaciones.....	6
4.3.4.- Valores.....	6
4.3.5.- Recaudación voluntaria.....	7
4.3.6.- Recaudación ejecutiva.....	7
4.3.7.- Procedimiento de embargo.....	8
4.3.8.- Procesos masivos.....	8
4.3.9.- Contabilidad auxiliar.....	8
4.3.10.- Gestión de cobro.....	8
4.3.11.- Carpeta Ciudadana / Servicios web.....	9
4.3.12.- Gestión tributaria del IBI (rústica y urbana).....	10
4.3.13.- Gestión Catastral.....	10
4.3.14.- Vehículos.....	10
4.3.15.- Gestión tributaria y censal del IAE.....	10
4.3.16.- Bonificaciones.....	11
4.3.17.- Tasas y Precios Públicos.....	11
4.3.18.- IIVTNU (Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana).....	11
4.3.19.- Contribuciones Especiales.....	12
4.3.20.- ICIO (Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras).....	12
4.3.21.- Otros ingresos de derecho publico.....	12
4.3.22.- Cuotas urbanísticas.....	12
4.3.23.- Multas de tráfico y de ordenanzas.....	12
4.4.- Funcionalidades de generación de informes y exportación de datos.....	13
4.5.- Gestión de usuarios y acceso al sistema.....	14
4.6.- Integraciones.....	14
5.- Requerimientos de la solución.....	15
5.1.- Seguridad.....	15
5.2.- Exportación de los datos.....	16
5.3.- Usabilidad.....	16
6.- Implantación y carga inicial de datos.....	16
7.- Formación.....	17
8.- Centro de Atención de Usuarios (CAU).....	18
9.- Acuerdo de niveles de servicio (SLA).....	18
10.- Soporte y mantenimiento.....	19
10.1.- Servicio de soporte a los usuarios.....	19



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

10.2.- Soporte a la explotación del sistema.....	20
10.3.- Actualizaciones y cambios de versión.....	20
10.4.- Licencias de productos de terceros.....	20
10.5.- Código fuente.....	21
11.- Entregables.....	21
12.- Criterios para la ponderación del concurso y valoración.....	21
12.1.- Valoración económica (60 puntos).....	21
12.2.- Integraciones (15 puntos).....	21
12.3.- Migración (15 puntos).....	21
12.4.- Certificaciones (10 puntos).....	22
13.- Duración del contrato.....	22
14.- Precio.....	22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020

## 1.- Memoria descriptiva

Con la ejecución del presente proyecto se pretende actualizar los aplicativos de recaudación del Ayuntamiento, modernizando la gestión de los mismos, teniendo como objetivo prioritario una gestión integral al ciudadano.

De este modo, 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.

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

## 2.- Objeto

El objeto del contrato es la provisión de un Sistema de Información de gestión y recaudación de tributos y otros ingresos de derecho público 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:



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE  
INFORMÁTICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- A) Suministro de licencia de uso de una aplicación informática, 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) Migración del entorno actual.
- C) Formación sobre el uso del aplicativo.
- D) 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.
- E) Servicios de asistencia técnica necesarios por su parametrización, según criterios del Ayuntamiento.

Codificación:

CPV 72416000 – Proveedores de servicios de aplicaciones.

### **3.- Situación actual**

Actualmente se dispone de licencia de la aplicación de la empresa Gestion Cuatrocientos S.L., de la que habría que migrar el entorno si otra empresa resultara adjudicataria.

### **4.- Características técnicas y funcionales**

Se considera incumplimiento o cumplimiento defectuoso de este pliego de condiciones técnicas, la falta, total o parcial, de uno o varios puntos de este apartado.

#### **4.1.- Plataforma tecnológica**

La aplicación deberá poder ser desplegada utilizando máquinas virtuales de vmware. El Ayuntamiento de Requena utiliza actualmente vmware como herramienta de virtualización, y para una mejor eficiencia de su entorno quiere poder virtualizar todos las máquinas que hagan falta en dicho entorno.

La aplicación debe estar diseñada bajo una arquitectura 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.



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y  
EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 3 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



Ayuntamiento de  
**REQUENA**

NIF: P4621500J

Servicio de Informática

Expediente 490990F

#### 4.1.1.- 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.

La aplicación objeto del concurso será instalada, por la empresa adjudicataria, en un servidor virtual municipal, no formando éste parte del presente suministro. El gestor de base de datos utilizado será instalado por la empresa adjudicataria.

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.

#### 4.1.2.- Cliente final.

La interfaz de usuario debe estar basada en un navegador compatible con los estándares o recomendaciones publicadas por el World Wide Web Consortium (W3C). La plataforma deberá ser 100% web, debiendo funcionar correctamente sobre al menos los navegadores Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge y Safari, todos ellos en sus últimas versiones.

Se deberán cumplir las pautas de accesibilidad exigidas a las Administraciones Públicas tal como establece el Real Decreto 1494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social y en concreto, alcanzar como mínimo el nivel AA de las directrices de accesibilidad para contenidos web 2.0 del W3C/WAI, incorporadas en España como prioridades 1 y 2 de la norma UNE 139803:2012.

#### 4.1.3.- Red de datos

Todas las comunicaciones entre los clientes web de la solución y los servidores irán cifradas con protocolos estándares y robustos, como por ejemplo HTTPS.

### 4.2.- Requerimientos funcionales generales.

La solución a implantar, en cualquiera de sus módulos, deberá tener al menos 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



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 4 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

(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 Requena.
- 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, la declaración de insolvencia y la declaración de fallidos.
- 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, liquidaciones y autoliquidaciones, con sus operaciones más significativas realizados desde 2.005 hasta la fecha.
- Debe ser posible acceder desde cualquier lugar, y no sólo desde las dependencias del ayuntamiento, al aplicativo, sin mayor requisito que el cliente tenga conexión a internet y un navegador web de última generación. La empresa adjudicataria deberá configurar la DMZ del ayuntamiento de la forma adecuada para que este requisito se pueda cumplir.
- La aplicación dispondrá de una app para que los agentes policiales puedan gestionar directamente desde los móviles corporativos las distintas multas efectuadas, así como consulta de datos tributarios de interés inspector.

### **4.3.- Requerimientos funcionales específicos.**

#### **4.3.1.- Archivo de terceros**

- Alta y mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes, permitiendo además de modificación la unificación, manteniendo además un histórico de cambios.
- Carpeta tributaria y cuenta tributaria del contribuyente.



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 5 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- 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.
- Se podrá elegir la dirección del tercero (la del fichero de carga o la de la BD de terceros propia)
- Se podrá efectuar una elección de notificación y comunicaciones preferentemente electrónica.

#### **4.3.2.- Fiscalización**

- Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.
- Proceso de fiscalización a posteriori mediante la selección de muestras.

#### **4.3.3.- Domiciliaciones**

- 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 anexos.
- Histórico de domiciliaciones.
- Posibilidad de incluir un CSV o un QR en los cajetines de C19 con los datos completos de la información del tributo.

#### **4.3.4.- Valores**

- 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.



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 6 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

#### 4.3.5.- Recaudación voluntaria

- 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, modalidad 1, modalidad 2, modalidad 2 con referencia voluntaria y ejecutiva y modalidad 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.
- 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.
- En gestión de tasas, al realizar cambios de titularidad de oficio, posibilidad de generar notificación a los interesados, e incorporación a SEGEX)

#### 4.3.6.- Recaudación ejecutiva

- Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.
- Generación de fichero de exportación a Ejecutiva del Ayuntamiento, al menos con formato de la norma 82 que utiliza la Diputación de Valencia.
- 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), y fallidos.
- 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.



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 7 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE  
INFORMÁTICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- Poder realizar cobros por compensación e ingresos parciales.
- 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.

#### **4.3.7.- Procedimiento de embargo**

- 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.
- Subasta de bienes.
- Gestión de fallidos.

#### **4.3.8.- Procesos masivos**

- 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, AEA, Entidades Bancarias (CSB), Notificadores, Notarios y las que pueda considerar el Ayuntamiento de Requena.

#### **4.3.9.- Contabilidad auxiliar**

- Conciliación bancaria.
- Cuadre contable de las operaciones tributarias.
- Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable.

#### **4.3.10.- Gestión de cobro**

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y  
EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 8 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- 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 meses,...). Además de Sistema Especial de Pago (SEP) o Pago a la carta, donde poder incluir deuda de varios tributos y pagarla a plazos (incluidos o acumulados de recibos, liquidaciones o autoliquidaciones).
- Gestión de cobros parciales de recibos.

#### **4.3.11.- Carpeta Ciudadana / Servicios web**

- Acceso e integración en tiempo real con otros sistemas basados en tecnología SOAP.
- Pago online de tributos con justificante de pago. Se deberá poder rellenar formularios de datos en pasarela de pagos automáticamente sin necesidad que lo haga el sujeto pasivo.
- 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:
  - 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.
- 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 (Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica) y IIVTNU (Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana).
- Posibilidad de utilizar firma biométrica.
- Enlace automático con la sede del Catastro.
- Enlace automático con la DGT a través de ATEX 5.
- Por servicio web accederá a la AEAT para conseguir la dirección fiscal, y declaraciones de actividades altas/bajas/modificaciones IAE.



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 9 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE  
INFORMÁTICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

#### **4.3.12.- Gestión tributaria del IBI (rústica y urbana)**

- 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.

#### **4.3.13.- Gestión Catastral**

- Tramitación de alteraciones jurídicas, cambio de la propiedad.
- Tramitación del resto de alteraciones catastrales y no declaradas.
- Liquidación automática de variaciones

#### **4.3.14.- Vehículos**

- Configurador del impuesto según ordenanzas vigentes.
- Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial u online.
- Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones, bonificaciones. Plantillas para notificaciones masivas e incorporación a SEGEX
- 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.

#### **4.3.15.- Gestión tributaria y censal del IAE**



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y  
EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE  
INFORMÁTICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- 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)

#### **4.3.16.- Bonificaciones**

- Cálculo y generación de recibos.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva.

#### **4.3.17.- Tasas y Precios Públicos.**

- 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, cementerio).

#### **4.3.18.- IIVTNU (Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana)**

- Configurador según ordenanzas.
- Gestión de expedientes y digitalización de escrituras.
- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y  
EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 11 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- Generación de liquidaciones
- Cruce de datos de ANCER con IIVTNU e IBI

#### **4.3.19.- Contribuciones Especiales**

- Gestión de expedientes de contribuciones especiales.

#### **4.3.20.- ICIO (Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras)**

- Generación de liquidaciones provisionales y autoliquidaciones.
- Registro de finales de obra y presupuesto
- Generación de Liquidaciones definitivas.

#### **4.3.21.- Otros ingresos de derecho publico**

- Gestión de expedientes de otros ingresos de derecho público.

#### **4.3.22.- Cuotas urbanísticas**

- Gestión de expedientes de cuotas urbanísticas.

#### **4.3.23.- Multas de tráfico y de ordenanzas**

- Se dispondrá de una app móvil, totalmente integrada con la aplicación, en que se realizarán las multas por los agentes policiales. La app tendrá la posibilidad de añadir documentos tales como imágenes digitalizadas.
- Realización de notificaciones de denuncia, propuesta de resolución, resolución y recurso de reposición; con código de barras C-60.
- Cobros de multas (incluso fraccionadas).
- Gestión de alegaciones/recursos/situaciones sustitutorias.
- Solicitud al agente del informe policial. Posibilidad de firmarlo digitalmente por los agentes.
- Publicaciones Edictales en TEU (Tablón Edictal Único).
- Cobro mediante ficheros de intercambio bancarios.
- Generación de fichero de exportación a Ejecutiva del Ayuntamiento, al menos con formato de la norma 82 que utiliza la Diputación de Valencia.
- Informes, gráficos y estadísticas del estado de los expedientes.



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 12 de 22



FIRMADO POR  
EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE  
INFORMÁTICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- Registro de histórico de estados por los que pasa el expediente donde queda reflejado la fecha, hora, usuario y la situación hasta ese instante del boletín.
- Reutilización de información entre diferentes módulos de la aplicación para no volver a introducirla manualmente.

#### **4.4.- Funcionalidades de generación de informes y exportación de datos.**

- La aplicación informática deberá disponer de un módulo de informes que permita al usuario autorizado, generar distintos tipos de informes.
- Si los informes dados por la aplicación no fueran suficientes, el adjudicatario deberá confeccionar e introducir todos aquellos informes que se soliciten por parte del ayuntamiento durante la prestación del servicio, sin coste adicional.
- Los informes generados y la exportación de datos deberán serlo al menos en formato pdf, y también en formato que pueda ser tratado por LibreOffice (odt, csv, docx, etc)
- Existirán al menos los siguientes indicadores tributarios y recaudatorios:
  - 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.
  - Listado de Ejecución trimestral de EELL de beneficios fiscales.
  - Estadísticas para DG Catastro de los datos IBI.



FIRMADO POR  
EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y  
EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 13 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE  
INFORMÁTICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- Posibilidad generar simulaciones de los distintos padrones para realizar estimaciones, estas simulaciones no deben afectar a los padrones reales.
- Análisis estadístico.

#### **4.5.- Gestión de usuarios y acceso al sistema**

- El acceso al sistema se podrá efectuar mediante usuario y contraseña del Directorio Activo del Ayuntamiento de Requena. Por tanto, deberá existir una integración con el mismo.
- La configuración de permisos que deba tener cada usuario que accede al sistema será flexible permitiendo tener diferentes roles. Dependiendo del rol del usuario, este podrá visualizar cierta información del expediente, así como realizar las operaciones a las que tenga permiso.

#### **4.6.- Integraciones**

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.
- Integración con el Gestor Documental utilizado por el Ayuntamiento de Requena, Sedipualba:
  - Integración con el Gestor de Expedientes (SEGEX Sedipualba).
  - Integración con Portafirmas (SEFYCU Sedipualba)
  - Permitirá exportar de forma automatizada la documentación generada de la aplicación de recaudación al gestor documental, pudiendo asignarla a un expediente existente o creando un expediente nuevo.
  - Específicamente, será necesario tener un certificado por parte de la Diputación de Albacete como que la aplicación está certificada en el nivel 2 de integración:  
<https://www.sedipualba.es/wp-content/uploads/2019/04/Documento-t%C3%A9cnico-integraci%C3%B3n-aplicaci%C3%B3nes.pdf>
- DGT: la aplicación estará integrada con las plataformas de DGT: ATEX y PID, para realizar consultas o importar datos de titulares y vehículos. Posibilidad de que los agentes se puedan conectar utilizando para ello el certificado de sello de órgano del Ayuntamiento. Será responsabilidad de la empresa adjudicataria apoyar al departamento de informática para solicitar los certificados necesarios, así como los pasos a seguir para conectar con la red SARA.



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y  
EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 14 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE  
INFORMÁTICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- Conexión mediante servicios web con el padrón de habitantes Interpública (OESIA), de la Diputación de Valencia. Se podrán bien importar datos de la aplicación mediante CSV, o bien realizar consultas mediante servicios web.
- 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 notificadores externos haciendo uso del servicio SICER de correos.
- 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 Requena 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.

## 5.- Requerimientos de la solución

### 5.1.- Seguridad

La empresa adjudicataria quedará obligada a lo dispuesto en la normativa sobre protección de datos de carácter personal y en el resto de normativas en las que se obligue a mantener la confidencialidad de los datos suministrados por el Ayuntamiento de Requena no pudiendo utilizar los mismos más que para las finalidades específicas y especialmente delimitadas que se derivan de la cobertura de los riesgos.

También se obliga a mantener controlado el acceso a los datos que estará restringido a usuarios autorizados y permitirá definir las funciones permitidas a cada usuario.

Tal como marca el ENS, se registrarán los accesos a la aplicación, así como operaciones que supongan escritura de datos, indicando al menos quien realiza la operación, ordenador desde el que se hizo, fecha, tipo de modificación y campos modificados.

Se exigirá al licitador Certificación de Conformidad con el ENS de categoría media o superior, de acuerdo con la Resolución de 13 de octubre de 2016, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se aprueba la Instrucción Técnica de Seguridad de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Este certificado deberá haber sido emitido por una Entidad de Certificación acreditada por ENAC.



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y  
EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 15 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE  
INFORMÁTICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

## 5.2.- Exportación de los datos

Se deberá facilitar al responsable del contrato, siempre que éste lo solicite, un export de la base de datos, en el que figure toda la información almacenada relacionada con el Ayuntamiento de Requena.

Estos datos deberán ser fácilmente importados por parte del personal de informática del Ayuntamiento con un "import", usando para ello el mismo gestor de base de datos que se utilice por parte del adjudicatario.

## 5.3.- Usabilidad

La operativa de la aplicación ha de ser sencilla e intuitiva, con menús y opciones claras para el usuario y de acceso rápido. Además, la impresión de informes, documentos o listados debe realizarse en un contexto visual moderno, que permita al usuario su consulta antes de imprimirlos y admita la posibilidad de imprimir únicamente determinadas páginas del mismo.

El sistema debe poseer capacidad para la emisión de informes de gestión como herramientas de soporte a la toma de decisiones, con la posibilidad de definir múltiples criterios de filtro y selección.

Los procesos de consulta y búsqueda de información, así como los códigos asociados a determinados campos, han de realizarse de una manera fácil, sencilla e intuitiva y que no implique una navegación tediosa a través del aplicativo.

## 6.- Implantación y carga inicial de datos

La puesta en marcha (producción) se realizará en el plazo máximo de 4 meses desde la formalización del contrato, siempre que no se paralice por causas imputables al ayuntamiento..

Se deberá realizar la migración de la información de gestión tributaria y recaudación existente en la aplicación actual del ayuntamiento de forma que sea accesible sin depender de la actual máquina física en que se encuentra ubicada (Power8 de IBM con DB2), pudiendo acceder a la misma a través de una máquina virtual.

En la migración se priorizarán los expedientes recaudatorios y tributarios abiertos, que deberán obligatoriamente migrarse a la nueva aplicación, procediendo al resto de expedientes durante la puesta en marcha.

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 cuatro meses desde la finalización de la puesta en marcha.

En el servicio contratado estará incluido:



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y  
EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE  
INFORMÁTICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- Los servicios a prestar comprenderán la instalación de las aplicaciones tanto en el servidor de datos como en el servidor de aplicaciones, así como procedimientos automatizados para la instalación en los clientes, siempre de acuerdo con los responsables designados por el Ayuntamiento.
- Parametrización inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- Parametrización inicial del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación.
- Parametrización inicial de los listados, informes y todos los modelos de documentos y adecuarlos al diseño escogido.
- Servicio de atención y apoyo a los usuarios para el uso correcto del sistema.

En definitiva, la carga inicial de datos, así como la parametrización y configuración de toda la información necesaria para la correcta puesta en marcha y funcionamiento del Sistema. El sistema deberá entregarse llave en mano y completamente operativo.

No se comenzará a facturar en tanto no se haya firmado por parte del responsable del contrato en el ayuntamiento el acta de recepción. Si durante el proceso de implantación, se comprueba que no se cumplen las funcionalidades e integraciones exigidas en el presente pliego técnico será causa de resolución del contrato de conformidad con lo dispuesto en la Clausula 25 del PCAP.

## 7.- Formación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir la formación del personal, diferenciando la formación a nivel de Administrador y la formación a nivel de usuario.

El horario de formación se deberá adaptar a las necesidades del Ayuntamiento y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha de los módulos correspondiente.

Al margen de la formación prevista para los Administradores, se deberá incluir la documentación necesaria para el departamento de tecnologías de la información del Ayuntamiento, que deberán tener el apoyo por parte del equipo de implantación de la instalación (parte cliente, servidor de BD y servidor de aplicaciones), gestión y configuración de la parte cliente, actualización de versión de producto, configuración del sistema de seguridad, y todos los aspectos que sean necesarios para la correcta explotación del producto.

Este Plan de formación deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y, dentro de cada uno, los diferentes niveles de formación según sus perfiles. El lugar de impartición de los cursos será en las dependencias que el Ayuntamiento designe dentro del municipio.

Se deberán efectuar al menos las siguientes jornadas formativas, cuyas fechas serán consensuadas con el ayuntamiento:



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y  
EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 17 de 22



FIRMADO POR  
EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE  
INFORMÁTICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

- Generales por todos los usuarios: mínimo 4 jornadas presenciales de 5 horas cada una, en días distintos.
- Específica para los administradores: mínimo 1 jornada de 5 horas.

La formación tendrá lugar a las propias dependencias del ayuntamiento.

Una vez realizada la formación, se entregará la siguiente documentación en castellano, que será actualizado con las nuevas versiones de la aplicación:

- Manual de instalación: incluyendo explícitamente, en su caso, los componentes que han de ser registrados en el sistema durante el proceso de instalación de para que la aplicación funcione correctamente con los permisos habituales de usuario restringido y, en su caso, determinar y especificar de forma concreta qué otros permisos especiales son necesarios sobre directorios, registro, etc.
- Manual de usuario: uso correcto y detallado de la aplicación.

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 Requena, 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.

## 8.- Centro de Atención de Usuarios (CAU)

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento, un Centro de Atención de Usuarios (en adelante CAU), operativo al menos de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas, destinado a recibir, procesar y coordinar la prestación de servicios definidos en este documento y ser el punto único de comunicación con el mismo. Desde este CAU se atenderá tanto las incidencias correspondientes a averías o mal-funcionamiento de los aplicativos, como al soporte en el uso del aplicativo y terminales.

A los efectos de la comunicación de incidencias, el CAU dispondrá al menos de una línea de atención telefónica y una cuenta de correo electrónico, para la recepción o envío de incidencias, documentos, etc, independientemente de otros posibles medios de comunicación que quisiera disponer el adjudicatario.

## 9.- Acuerdo de niveles de servicio (SLA)

Se establecen los siguientes niveles de servicio, atendiendo al tipo y gravedad de las incidencias:

Niveles de servicio			
Tipo	Gravedad	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 18 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020

1	La incidencia afecta a la totalidad del servicio. - El servicio no está disponible o no puede ser utilizado. - Hay deterioro crítico del funcionamiento normal del servicio.	2 horas	8 horas
2	El servicio está siendo significativamente impactado - Pérdida total o parcial de servicios críticos. - Funcionamiento del servicio significativamente degradado.	4 horas	24 horas
3	El servicio está mínimamente impactado	24 horas	4 días
4	Peticiones. Estimación de propuestas de mejoras, errores en literales, etc.	48 horas	20 días

- Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y el inicio de las actividades encaminadas a su resolución.
- Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la solución de la misma.

## 10.- 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.

### 10.1.- 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:

- a) Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- b) Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño.
- c) Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- d) 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.



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

## 10.2.- 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.

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.

## 10.3.- 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.

## 10.4.- 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 Requena pueda calcular de forma detallada los costes colaterales que pudiera implicar la contratación de cada aplicación ofertada.



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 20 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



**Ayuntamiento de  
REQUENA**

NIF: P4621500J

**Servicio de Informática**

Expediente 490990F

## 10.5.- Código fuente

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

## 11.- Entregables

- Plan de implantación.
- Certificación por parte de la Diputación de Albacete de estar integrados con el gestor de expedientes Sedipualba al menos en el nivel 2.
- Certificado del Esquema Nacional de Seguridad, mínimo de categoría MEDIA, emitido por una empresa certificadora autorizada por ENAC.
- Personal adscrito al proyecto.

## 12.- Criterios para la ponderación del concurso y valoración

### 12.1.- Valoración económica (60 puntos)

Se evaluará mediante la siguiente fórmula:

$\text{Puntuación oferta} = 60 \times (\text{Importe oferta más ventajosa} / \text{Importe oferta a evaluar})$

### 12.2.- Integraciones (15 puntos)

- Integración con Sedipualba en el módulo de multas de tráfico y ordenanzas: 15 puntos (el módulo de multas de tráfico creará automáticamente un expediente en Sedipualba por cada multa generada e incluirá en él los decretos y notificaciones).

### 12.3.- Migración (15 puntos)

- Se otorgarán 15 puntos extra por una migración completa de todos los datos de recaudación y tributaria que actualmente posee el ayuntamiento en el gestor de base de datos DB2, a la nueva aplicación, totalmente integrada con la misma.

### 12.4.- Certificaciones (10 puntos)



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

**PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446**

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 21 de 22



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE INFORMATICA  
DAVID ALBEROLA MULET  
28/07/2020



Ayuntamiento de  
**REQUENA**

NIF: P4621500J

Servicio de Informática

Expediente 490990F

- Certificación de gestión de seguridad ISO 27001:2013 en vigor, con el fin de garantizar la seguridad de la información tratada por los sistemas a mantener: 5 puntos.
- Certificado ISO 9001 de Control de Calidad en vigor: 5 puntos.

### 13.- Duración del contrato

El plazo de ejecución del contrato se establece en **4 años**. La fecha prevista de inicio del contrato es el 1 de enero de 2021, si no fuera posible, en su caso, desde la fecha de la formalización del contrato.

### 14.- Precio

El precio anual asciende a:

TOTAL=17.500,00€ + IVA, lo que totaliza **21.175,00€ anuales** con IVA incluido.

El precio incluye las licencias del aplicativo, cualquier servicio, mantenimiento y soporte, o cualquier otro gasto derivado del proyecto (por ejemplo adquisición del gestor de base de datos, si éste fuera de pago).

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

En Requena, a la fecha de la firma



FIRMADO POR

EL/LA RESPONSABLE DE SERVICIO DE RENTAS Y EXACCIONES  
ESPERANZA CAMPOS GARCIA  
28/07/2020



AYUNTAMIENTO DE REQUENA

Código Seguro de Verificación: J7AA CUHE RL4M T7PL QP2K

PPT aplicación recaudación - SEFYCU 1971446

La comprobación de la autenticidad de este documento y otra información está disponible en <https://requena.sedipualba.es/>

Pág. 22 de 22