



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIO Y RECAUDATORIO, CONSISTENTE EN UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA Y EN LA PRESTACIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA SU EXPLOTACIÓN POR EL AYUNTAMIENTO DE GODELLA

1.- ANTECEDENTES.

El Ayuntamiento de Godella a lo largo de los últimos años, y con la finalidad de prestar un mejor servicio al ciudadano, se ha dotado de un importante infraestructura para la tecnología de la información y de la comunicación que ayuda a gestionar las diversas necesidades de los distintos servicios.

En las áreas de gestión tributaria y recaudatoria se centran la mayor parte de las gestiones que los ciudadanos y empresas llevan a cabo con la Administración, siendo además los servicios a los que se demanda mayor calidad y agilidad.

Dado el próximo vencimiento del vigente contrato de servicios de colaboración en la gestión tributaria, procedimiento sancionador y recaudación de multas de tráfico y gestión inspectora y recaudatoria, y siendo voluntad del Ayuntamiento de Godella asumir dichas tareas, se tiene la necesidad de poner en marcha un sistema de gestión tributaria y recaudación que cubra las necesidades de la Gestión Tributaria de una forma integrada evitando los problemas derivados de diferencias de estructuras de datos y gestión existentes en las distintas fuentes de captura de información (Catastro, AEAT, Jefatura Provincial de Tráfico y la propia gestión tributaria y recaudatoria municipal) y adecuándolos a las nuevas arquitecturas y filosofías de trabajo que aportan las tecnologías actuales, evitando problemas de interacción y adaptándolos a las nuevas tendencias de gestión centralizada y acceso de los ciudadanos a la gestión por procedimientos electrónicos y telemáticos.

El sistema de información a implantar deberá 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. Las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, y 40/2015 de Régimen Jurídico, han venido a profundizar decididamente en un proceso que deberán seguir todas las Administraciones Públicas para que los ciudadanos y empresas tengan a su disposición canales no presenciales de acceso a los servicios públicos, permitiéndoles realizar a través de los mismos cualesquiera tramitaciones administrativas, incluido el conocimiento del estado de tramitación de sus expedientes.

Con estos cambios legislativos, las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, por cuanto son el medio que permite que la ciudadanía puedan llevar a cabo cualesquiera actuaciones sin necesidad de presencia física (Sede Electrónica, teléfono, mail, etc.), 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 nuevo sistema de información debe permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario que plantee un



ciudadano o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas.

No debemos olvidarnos de los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad –ENI- y de Seguridad –ENS-, que ya deberíamos cumplir y que debe ser una exigencia de cara a la selección de la nueva aplicación informática y su modelo de explotación.

La tendencia generalizada es la contratación de Sistemas de Información bajo modelo de servicio, consistente en una prestación integral, que engloba tanto la cesión de uso de las aplicaciones de gestión, su mantenimiento, la infraestructura técnica de soporte, las comunicaciones y los servicios profesionales de carácter tecnológico, abonando, como contrapartida, una cuota periódica que engloba todos los conceptos. Este modelo debe incluir asimismo los servicios de seguridad de acceso físico y lógico a la información, así como un centro de respaldo que garantice la salvaguarda de los datos ante cualquier eventualidad, así como la recuperación del servicio de manera prácticamente inmediata.

Se exigirá el cumplimiento de la siguiente legislación en la solución que se oferte:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el Ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el Ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno. Documento.
- LEY 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015 de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.
- Real decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

Con la ejecución del contrato se pretende actuar directamente en el proceso de modernización de la gestión, inspección y recaudación de tributos, con las consiguientes mejoras que de ello deben desprenderse, tanto en el ámbito económico como en el servicio a la ciudadanía.



2.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la implantación de un nuevo sistema de información para la gestión tributaria integral, que conlleva la cesión de uso de una aplicación informática que permita la gestión tributaria, inspección y recaudación municipal durante el periodo de ejecución del contrato bajo el modelo "cloud" o "en la nube" y que debe contemplar:

- La implantación de todos los componentes necesarios para que resulten operativas las funcionalidades de la aplicación informática en los ordenadores destinados al efecto.
- Servicios de asistencia técnica necesarios para su parametrización e implantación, de acuerdo con las características particulares del Ayuntamiento de Godella. parametrización del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación; la parametrización de listados, informes y modelos de documentos, adecuándolos al diseño del ayuntamiento de Godella.
- Servicios de migración de datos desde el sistema de información actual, hacia el nuevo sistema.
- Formación de los usuarios.
- Servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo del Sistema, a partir del momento de su implantación.
- Servicios tecnológicos integrales de Centro de Proceso de Datos, centro de respaldo y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento de Godella. Los licitadores deberán detallar en la oferta los distintos servicios así como las características del CPD.

b) La codificación del contrato es CPV 72510000-3 – Servicios de gestión relacionados con la informática según el artículo 10 en relación con el anexo II del TRLCSP.

c) Lugar de utilización de la aplicación: Dependencias y oficinas municipales designadas a tal efecto.

XXXXXX.- PLAZO DEL CONTRATO: 4 años, prorrogable por otros 2 años más, contados a partir de la fecha de la firma del contrato.

Plazo de puesta en marcha del Sistema: instalación, migración datos, parametrización, puesta en funcionamiento y formación usuarios un máximo de 6 meses.

El plazo de puesta en marcha que oferte cada licitador, forma parte de los criterios de valoración objetivos sujetos a fórmulas, por lo que el mismo se incluirá en el sobre C, junto con la proposición económica.

En el caso de que el adjudicatario no cumpla con el plazo de implantación que indique en su oferta, el Ayuntamiento de Godella ejercerá las acciones legales oportunas para exigir la



compensación por los daños y perjuicios que dicho retraso le genere, siempre que el retraso fuera imputable al adjudicatario.

Mantenimiento, soporte, atención al usuario y renovaciones: desde la puesta en funcionamiento.

XXXXX. PRECIO DEL CONTRATO.

El importe máximo de licitación del presente servicio asciende a la cantidad de TRESCIENTOS CUARENTA Y NUEVE MIL CIEN EUROS (349.100€), más SETENTA Y TRES MIL TRESCIENTOS ONCE EUROS (73.311€) equivalente al 21% de la base imponible en concepto de IVA y hasta un total de CUATRO CIENTOS VEINTIDOS MIL CUATROCIENTOS ONCE (422.411 €), correspondiendo de esta cantidad:

- o Servicios para implantación y puesta en marcha:
 - o Migración de datos desde el sistema anterior
 - o Parametrización del Sistema
 - o Reingeniería e implantación de procedimientos tributarios
 - o Formación de usuarios
 - o Soporte presencial para la puesta en marcha
 - o Y, en general todos los necesarios para el funcionamiento satisfactorio del Sistema
 - o Importe: 68.800€, más 14.448€ de 21% de IVA, hasta un total de 83.248 €.
- Sistema de Información, infraestructura y servicios para su explotación
 - o Alquiler del Sistema de Información, incluyendo mantenimiento
 - o Servicios de Centro de Proceso de Datos
 - o Infraestructura tecnológica Hardware, Software de Base, Bases de datos, etc.
 - o Comunicaciones de datos entre el CPD y el Ayuntamiento de Godella
 - o Soporte a la gestión y explotación del Sistema
 - o Soporte a los usuarios
 - o Importe anual: 70.075 €, mas 14.715,75€ de 21% de IVA, hasta un total de 84.790,75€.
- o

De conformidad con lo establecido en el artículo 88 del TRLCSP, el valor estimado del contrato, posibles prórrogas incluidas asciende a CUATRO CIENTOS OCHENTA Y NUEVE MIL DOSCIENTOS CINCUENT EUROS (489.250€), más CIENTO DOS MIL SETECIENTOS CUARENTA Y DOS EUROS CON CINCO CENTIMOS (102.742,5€) equivalente al 21% de la base imponible en concepto de IVA y hasta un total de QUINIENTOS NOVENTA Y UN MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y DOS EUROS CON CINCO CENTIMOS (591.992,5 €)

XXXXXX.- PLAN DE FACTURACION

El adjudicatario facturará el importe correspondiente a los Servicios para implantación y puesta en marcha del Sistema al finalizar la fase de migración y el inicio de puesta en marcha del servicio, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento de Godella en los ámbitos tributario y recaudatorio.



En relación con el apartado de Sistema de Información, infraestructura y servicios para su explotación, el adjudicatario emitirá una factura mensual correspondiente a 1/12 del importe anual ofertado, durante todo el periodo de duración del proyecto.

3.- REQUISITOS TÉCNICOS DEL SISTEMA

3.1 ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN	
	El Sistema de Información debe estar diseñado bajo arquitectura Web multinivel, disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.
	Las capas críticas del sistema (base de datos y servidor web) deben ser compatibles con configuraciones de tipo cluster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.
	Todos los productos software o hardware que incluya el adjudicatario como componente para el servicio deberán estar en el mercado (no descatalogados) soportado por el fabricante y actualizado periódicamente. La interfaz de usuario será única y basada en navegador internet, permitiendo su explotación desde "clientes ligeros", no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos. El sistema deberá soportar, al menos, los 4 navegadores más utilizados (Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari) sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux, Mac). Se valorará que la tecnología de presentación esté basada en HTML5 y CSS3. Por razones de compatibilidad con sistemas operativos no deberá utilizarse tecnología flash o similar. La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobe Reader para presentar pdf,s. El interfaz gráfico deberá respetar los criterios de accesibilidad web, según las recomendaciones de WCAG 2.0 y en línea con las exigencias del Real Decreto 1.494/2007, 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.
3.2 Entorno de comunicaciones y redes	
	Se requiere la existencia de una línea directa con el CPD. 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 la seguridad de las comunicaciones.
3.3 MULTILENGUAJE	
	El sistema deberá ser multi-idioma (al menos en valenciano y castellano), tanto en la parte de gestión como en la aplicación web para uso de los ciudadanos. Los documentos a generar deberán permitir su generación de forma sencilla en los dos idiomas.



3.4 INTEGRACIÓN CON OTRO SOFTWARE EXISTENTE	
SICAP, eSigna	Deberá integrarse con la aplicación de contabilidad existente en el ayuntamiento (Sicap), padrón de habitantes (TAO), registro de entrada/salida y expediente electrónico (Plataforma Esigna). Deberá poder seleccionar los registros de entrada del área creados en la aplicación de registro que tiene el ayuntamiento y generar el registro de salida dentro del libro de registro de salida existente en el ayuntamiento. Deberá contener un conector para crear y aprobar los decretos/acuerdos necesarios para la resolución de cada expediente tributario en la plataforma de expediente electrónico del ayuntamiento, que contiene el libro de decretos.
EDITRAN	Integración completa en el sistema de la plataforma EDITRAN El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Godella la licencia de uso de este sistema y su mantenimiento, así como la operación diaria del mismo, en el marco de los servicios tecnológicos integrales a prestar.
ANCERT	La aplicación ofertada deberá contemplar la integración “on-line”, mediante Servicios Web, al máximo nivel de funcionalidad, con la plataforma notarial ANCERT, debiendo permitir: • Consulta de deuda pendiente en ejecutiva y emisión de certificado o carta de pago, en su caso. • Generación automática del expediente de IIVTNU, incluyendo la emisión de la correspondiente liquidación, a partir de la ficha notarial. • Descarga de escrituras.
CATASTRO	Se exige la integración mediante Servicios Web con la base de datos de la DG de Catastro, incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de liquidación del IIVTNU, para que surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas. Adicionalmente a los especificados, se exige que la aplicación a suministrar integre todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras Instituciones (DGT, AEAT, S.Social, etc.), debiendo incorporar durante todo el contrato, cualesquiera otros nuevos que pudieran habilitarse y que el Ayuntamiento de Godella considere de utilidad, sin coste adicional.
3.5 PROCESOS MASIVOS	
	La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual el Ayuntamiento de Godella podrá administrar la ejecución y control de trabajos fuera del entorno transaccional. Se valorará la disponibilidad de utilidades para este tipo de tareas.
3.6 FUNCIONALIDADES	
Módulo	Contenido
Archivo de personas	- o Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes. - o Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente. - o Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones. - o Vinculación con toda la información de la base de datos. - o Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos. - o Funcionalidades de Call Center tributario.
Registro	o Integración con el registro de entrada/salida del ayuntamiento existente.
Gestor de	o Tramitación de todo tipo de expedientes tributarios, integrada con la base de



Ajuntament de GODELLA (València)

C.I.F. P 4613700F c/ Major,45 Telèfons 96 363 80 56 / 96 363 87 08 Fax 96 364 53 92

expedientes	- datos. - o Bandejas de tareas por usuarios o departamentos. - o Integración con firma electrónica. - o Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente. - o Módulo de notificación telemática integrado en el Sistema. - o Integración con el gestor de expedientes actual para el proceso de aprobación de decretos/acuerdos dentro del libro de decretos existente que requieran los expedientes.
Gestor documental	- o Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria. - o Mantenimiento de versiones de las plantillas. - o Integración de los documentos en un archivo digital independiente de la base de datos. - o Visor de documentos electrónicos.
Procedimientos tributarios.	o Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.
Fiscalización	o Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.
Procedimiento inspector y sancionador.	o Todos los procedimientos administrativos y actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador, incluyendo sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso.
Domiciliaciones	- o Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios. - o Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos. - o Aplicación de descuentos por domiciliación. - o Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos. - o Histórico de domiciliaciones.
Valores	- o Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones. - o Histórico de las gestiones realizadas en cada valor. - o Cálculo de la deuda según el estado del valor. - o Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.
Recaudación voluntaria	- o Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario. - o Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
Recaudación ejecutiva	- o Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva. - o Carga en ejecutiva de valores externos. - o Reposiciones a voluntaria. - o Formación de expedientes ejecutivos. - o Todos los procedimientos y modelos documentales recogidos en el reglamento general de recaudación.
Procedimiento de embargo	- o Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes. - o Introducción de resultados. - o Embargo de bienes. - o Subasta de bienes.



Ajuntament de GODELLA (València)

C.I.F. P 4613700F c/ Major,45 Telèfons 96 363 80 56 / 96 363 87 08 Fax 96 364 53 92

	- o Gestión de fallidos. - o Derivación de responsabilidad.
Gestión de cobro	o Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
Selector de información	o Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.
Notificaciones	- o Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. - o Generación de remesas de notificación y su seguimiento.
Contabilidad auxiliar	- o Conciliación bancaria. - o Cuadre contable de las operaciones tributarias - o Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.
Administración de perfiles y seguridad.	o Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.
Seguimiento y Control	o Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas, Domiciliaciones.
Servicios Web	o Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.
Oficina Virtual	- o Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones: ▪ Acceso a 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 de Godella. ▪ Autoliquidación vehículos, tasas y precios públicos. ▪ Domiciliaciones. - o Acceso de colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso: - o Obtención de certificados de deudas en el IBI. - o Autoliquidaciones asistidas de IVTM y IIVTNU. - o Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos. - o Integración y gestión en el Sistema de las actuaciones que se realizan, por parte de los ciudadanos, a través de internet. - o Realización de cualesquiera tramitaciones telemáticas - o Aportación de documentos - o Seguimiento del estado de expedientes
Carga automatizada de soportes	o Cuadernos bancarios, ficheros SICER y cualesquiera otros requeridos en el ámbito tributario y recaudatorio (AEAT, S.Social, Catastro, etc.).
Gestión tributaria del IBI	o Procesos de validación, carga y actualización de de los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales.



	- o Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujetos. - o Cálculo y generación de recibos. - o Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.
Gestión catastral.	- o Tramitación de alteraciones jurídicas –cambio de estructura de la propiedad- - o Integración mediante SW con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico. - o Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas. - o Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales. - o Visualizador GIS integrado con la información territorial.
Vehículos	- o Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet - o Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT - o Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones y bonificaciones. - o Cálculo y generación de recibos. - o Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.
Gestión tributaria y censal del IAE	- o Gestión censal de IAE - o Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones. - o Cálculo y generación de recibos. - o Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
IIVTNU	- o Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet - o Carga e integración de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación. - o Generación de liquidaciones.
ICIO.	- o Generación de liquidaciones provisionales - o Registro de finales de obra y presupuesto - o Generación de Liquidaciones definitivas. - o Integración con urbanismo mediante SW.
Tasas y Precios Públicos.	- o Mantenimiento de parámetros y tarifas. - o Generación de objetos tributarios vinculados al territorio. - o Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.
Multas de tráfico	o Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico desde el momento de su incoacción hasta su finalización.

4. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA:

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento de Godella en el ámbito tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 6 meses, contados a partir de la fecha de firma del contrato, debiendo haberse realizado todas las tareas de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema y formación de los usuarios.

La implantación deberá contener las siguientes actividades mínimas:



1. Aprovisionamiento e implantación del software y de la infraestructura tecnológica en la nube.
2. Parametrización de las funcionalidades en los procesos, adecuándolas a los procedimientos requeridos por las ordenanzas fiscales y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Godella.
3. Migración de las datos actuales al nuevo sistema. El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de los datos actuales de gestión tributaria y recaudación según el diccionario de datos existente al nuevo sistema.
Se valorará las características de esta migración que deberá garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad del proceso.

Las fases de desarrollo de este proceso se deberán aportar en el plan de trabajo indicando los perfiles profesionales para dichos procesos. Se deberá reflejar los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

4. Formación del personal de las áreas implicadas según perfiles: gestión, atención al ciudadano, dirección y técnicos.
5. Plan de pruebas. El licitador presentará un Plan de Pruebas, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades del ayuntamiento como en la conversión de datos y migración al nuevo sistema.

El licitador presentará dentro del **Proyecto** la siguiente información:

a) EQUIPO DE TRABAJO.

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

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

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

b) DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

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

c) SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO.



El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del Proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por el Ayuntamiento de Godella.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo de el Ayuntamiento de Godella, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

d) MODELO ORGANIZATIVO.

La puesta en marcha del nuevo Sistema de Información exigirá cambios en el modelo organizativo de Ayuntamiento de Godella. Se valorará la prestación, por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo a la definición del modelo organizativo del Ayuntamiento de Godella, que deberán ser prestados por parte de profesionales que puedan acreditar haber llevado a cabo procesos de este tipo en entidades municipales similares. Se aportará el currículum vitae de los profesionales a destinar a esta tarea.

Los licitadores deberán detallar la metodología y el plan de trabajo para el desarrollo de esta tarea, que será contemplada entre los criterios de valoración.

5. INTEROPERABILIDAD Y SEGURIDAD

El sistema deberá cumplir la normas técnicas de interoperabilidad, de obligado cumplimiento por parte de las Administraciones públicas, indicadas en la disposición adicional primera del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El sistema tendrá capacidad de firmar digitalmente con un formato de firma que soporte firma de larga duración y garantice la posibilidad de resellado, permitiendo obtener documentos electrónicos con plenas garantías jurídicas de forma indefinida.

El sistema deberá dar garantía de autenticidad e integridad de documentos electrónicos a través de código seguro de verificación (CSV), debiendo incorporar CSV en todos los documentos generados para el envío al ciudadano.

El sistema dispondrá de un validador de documentos electrónicos emitidos por el Ayuntamiento y que incorpore el código seguro de verificación para el proceso de validación.

Con el fin de dar validez jurídica a los trámites realizados de forma telemática a través de la oficina virtual se registrarán las solicitudes y las documentación asociada a dichas solicitudes mediante firma electrónica del ciudadano.

Se valorará la integración del sistema de identificación con la plataforma [Cl@ve](#) orientada a unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

Los ofertantes acreditarán el cumplimiento de las normas de la LOPD, para lo cual deberán aportar copia de la auditoría pertinente. Dadas las características de la información



manejada en Gestión Tributaria, dicha auditoria debe haber sido realizada al nivel “alto” de dicha Ley.

Las ofertas deben especificar claramente las soluciones que aportan a los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA (Authentication, Autorization, Accounting ---->Autenticación, Autorización, Registro).

Como requerimientos básicos de seguridad a valorar:

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento de Godella, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Deberá poderse definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento de Godella, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad debe ofrecer a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Para ello deberá existir una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Dispondrá de herramientas de auditoria que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

En resumen, dado que para la administración es de obligado cumplimiento el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) (Reales Decretos 3/2010 y 4/2010, de 8 de enero) se exigirá:

Para el Esquema Nacional de Seguridad:



Los licitadores deberán acreditar el cumplimiento de las especificaciones del Esquema Nacional de Seguridad –ENS-, mediante documento de auditoría emitido por parte de una empresa especializada y reconocida para dichos trabajos de auditoría (artículo 34 Real Decretos 3/2010 sobre el Esquema Nacional de Seguridad).

Para el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI):

Dado que la contratación de este servicio es de cloud computing, se requiere por parte de las Administraciones Públicas que se garantice la portabilidad de los datos entre prestadores de servicios y el ejercicio de los derechos de acceso por parte de los ciudadanos, mediante el uso de formatos estandarizados de datos que cumplan los requisitos establecidos en el Esquema Nacional de Interoperabilidad. Por ello el adjudicatario deberá cumplir en materia de cumplimiento con el ENI los siguientes puntos:

- Los documentos y servicios de administración electrónica que se pongan a disposición de los ciudadanos o de otras Administraciones Públicas deben encontrarse disponibles, como mínimo, mediante estándares abiertos. Asimismo, deben ser visualizables, accesibles y funcionalmente operables en condiciones que permitan satisfacer el principio de neutralidad tecnológica y eviten la discriminación a los ciudadanos por razón de su elección tecnológica.
- Deben adoptarse medidas organizativas y técnicas necesarias con el fin de garantizar la interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de los documentos electrónicos a lo largo de su ciclo de vida.
- Conservar los documentos electrónicos en el formato en el que hayan sido elaborados, enviados o recibidos, y preferentemente en un formato correspondiente a un estándar abierto que preserve a lo largo del tiempo la integridad del contenido de los documentos, de la firma electrónica y de los metadatos que lo acompañan.

6. DOCUMENTACION y DATOS.

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

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que el Ayuntamiento de Godella pueda disponer del conocimiento necesario y pueda explotar la información de forma independiente. Los datos y documentos electrónicos podrán exportarse a formatos estándar.

7. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición, por parte del Ayuntamiento de Godella, de otras herramientas o productos adicionales, excepto las de carácter ofimático, que pudieran suponer costes de mantenimiento u otros que, en su caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que



la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento del Ayuntamiento de Godella.

9. PROTOTIPO.

Desde el punto de vista funcional, es difícil conocer el funcionamiento detallado y la fiabilidad de todos los procesos de cada uno de los módulos que componen el Sistema, por ello, el Ayuntamiento de Godella podrá requerir de los licitadores, con objeto de verificar que se ajusta a sus prestaciones reales, la demostración de que la descripción del alcance de su aplicación, está completamente desarrollado y operativo. A tal efecto, podrá exigirse individualmente a cada licitador, la resolución de determinados supuestos prácticos sobre el sistema ofertado.

El resultado de dicha demostración, podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma.

En el momento de la valoración de las ofertas la aplicación deberá estar desarrollada con todos los elementos que se exigen en el presente pliego.

10. SOPORTE A LA GESTION Y EXPLOTACION

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitativa, se describen en este apartado. Se trata de actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y los de atención directa al contribuyente.

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

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

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

El horario de prestación de este soporte a la gestión será de lunes a viernes de 8 a 15 horas, y de manera ininterrumpida.



11. PRESTACION DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

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

- **Mantenimiento Evolutivo:** Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de modificaciones de carácter legal.
- **Mantenimiento Correctivo:**, Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.
- **Formación de Usuarios:** Instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

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

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

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

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo se entiende por:

- “Incidencia crítica”: cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.
- “Incidencia no crítica”: cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

La gestión de las incidencias será impulsada de oficio por los servicios de gestión tributaria y recaudación del Ayuntamiento de Godella a través de los técnicos autorizados, tipificando en el momento de la comunicación de la incidencia si se trata de crítica o no crítica.



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

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	≤ 60 minutos	≤ 5 horas
No crítica	≤ 5 horas	≤20 horas

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

Tipo	Leve	Grave	Muy Grave
Crítica	>5 horas y ≤ 1 días	>1 días y ≤ 3 días	> 3 días
No crítica	>20 horas y ≤ 2 días	>2 días y ≤ 5 días	> 5 días

(los días a contar serán laborables)

Las penalizaciones por incumplimiento estarán reguladas en el CCP del presente contrato.