



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA LICITACIÓN POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL CONTRATO DE SUMINISTRO CONSISTENTE EN EL "ARRENTAMIENTO DE UN SOFTWARE INFORMÁTICO PARA EL TRATAMIENTO DE LA INFORMACIÓN RELATIVA A LA GESTIÓN TRIBUTARIA, LA INSPECCIÓN, LA TRAMITACIÓN DE LAS MULTAS DE TRÁFICO Y LA RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS Y DEMÁS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO PARA EL AYUNTAMIENTO DE SAN ANTONIO DE BENAGÉBER.

El Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, en línea con el proceso de modernización iniciado, debe continuar trabajando con el fin de proporcionar un mejor servicio a sus ciudadanos así como al resto de personas y empresas que con él se relacionan.

Las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las AAPP, y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, han profundizado en un proceso que deben 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.

Supone, por otra parte, continuar en la línea para la consecución de la Administración Electrónica Integral, eliminando el soporte papel, minimizando la exigencia de aportación de documentos por parte de los ciudadanos y exigiendo la relación electrónica entre las distintas Administraciones.

Las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, por cuanto son el medio que permite que los ciudadanos puedan llevar a cabo cualquier actuación sin necesidad de presencia física, debiendo quedar garantizada, en todo caso, la seguridad jurídica de dichas actuaciones, así como el cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos.

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 eficiencia.

Con la ejecución del presente proyecto, pretende continuarse con un proceso ya iniciado de modernización de la Entidad, con las consiguientes mejoras que de ello deben desprenderse, tanto en el ámbito económico como del servicio administrativo que se presta.



**AYUNTAMIENTO DE  
SAN ANTONIO DE BENAGÉBER**

Pl. del Ayuntamiento, 1  
Tel. 96 135 03 01  
Fax. 96 135 02 11  
San Antonio de Benagéber  
46184 Valencia

### Objeto del proyecto

El objeto del proyecto es continuar con el proceso de modernización del ayuntamiento, mediante el arrendamiento de un sistema integral de gestión tributaria, inspección, tramitación de multas de tráfico y recaudación de tributos y demás ingresos de derecho público, que abarca:

- Arrendamiento de una aplicación informática durante el período de ejecución del proyecto, orientada a cubrir las funcionalidades de gestión tributaria, inspección, tramitación de multas de tráfico y recaudación de tributos y demás ingresos de derecho público.
- Instalación, configuración y puesta en funcionamiento de la aplicación. Se incluyen todos los servicios de asistencia técnica necesarios para la parametrización e implantación, de acuerdo con las características particulares del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.
- Servicios de asistencia técnica para la migración de datos desde el sistema de información actual hacia el nuevo sistema.
- Formación de los usuarios.
- Asistencia posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema, a prestar en la ubicación que determine el Ayuntamiento.
- Servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema, que podrá efectuarse por cualquier medio adecuado a tal fin, ya sea telefónico, telemático, informático o asistencia personal, según el caso.
- Mantenimiento correctivo y evolutivo del Sistema, a partir del momento de su implantación.
- Servicios tecnológicos integrales del Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre este y la red corporativa del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber.



## CLÁUSULAS

### 1. ALCANCE DEL PROYECTO.

El alcance de la contratación comprende el arrendamiento de una licencia de uso de una aplicación informática para la Gestión Integral de Tributos y demás ingresos de derecho público, incluida la tramitación de las multas de tráfico; alcanzando tanto la gestión, como la inspección y la recaudación.

El número de usuarios previstos es de 10, de los cuales se estima que al menos 6 pueden estar conectados de forma simultánea a lo largo de una jornada de trabajo.

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

- Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y expertos en la aplicación informática ofertada, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios, según plan de trabajo a presentar.
- Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto.
- Parametrización de las funcionalidades, realizando todas aquellas actuaciones necesarias para garantizar una adecuada puesta en funcionamiento (incluirá pruebas y validaciones necesarias).
- Pruebas y validación.
- Resolución de incidencias y problemas de funcionamiento, incluyendo la recuperación de datos erróneos como consecuencia del mal funcionamiento de la aplicación.
- Adaptación de las funcionalidades a cambios legislativos que pudieran producirse y que incluirá la formación en aquellos casos en que sea necesaria.
- Formación del personal de las áreas implicadas en cinco niveles:
  - ✓ Formación de usuarios de gestión, inspección y recaudación.
  - ✓ Formación de usuarios de tramitación de multas de tráfico.
  - ✓ Formación de usuarios de atención al ciudadano.
  - ✓ Formación de usuarios de dirección.
  - ✓ Formación de usuarios técnicos.
- Migración de los datos desde el sistema actual a la nueva aplicación.

### 2. REQUERIMIENTOS DE LA APLICACIÓN.



La aplicación informática objeto de contratación debe funcionar en un entorno multiusuario.

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.

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

#### **1.1. Capa de gestión de datos.**

El sistema deberá implantarse sobre un gestor de base de datos fiable y de amplia implantación en el mercado, compatible con sus versiones más recientes.

El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar estos con la cualificación necesaria en cuanto a su dominio de la administración del motor de base de datos a utilizar.

#### **1.2. Servidor de Aplicación.**

El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.

Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada.

#### **1.3. Capa de cliente final.**

La interfaz de usuario será única, 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 cuatro navegadores más utilizados (Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari) sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux y Mac).

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.



### 3. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES.

Deben especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones.

### 4. SEGURIDAD.

La aplicación ofertada debe cumplir lo requerido por la Ley de Protección de Datos, en su nivel "medio", que es el exigido para la información a manejar en el ámbito tributario.

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 y Registro).

En materia de seguridad, la aplicación deberá:

- Proporcionar 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 asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Permitir definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil.
- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- Registrar 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.



- Disponer 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.
- Incorporar mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Disponer de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

#### 5. 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 salvaguardia de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso.

El adjudicatario deberá comunicar, de manera inmediata, todos los cambios de versión y actualizaciones efectuadas.

#### 6. DOCUMENTACIÓN.

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 pueda disponer del conocimiento necesario para explotar la información de forma independiente.

#### 7. CÓDIGO FUENTE.

Las Empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación para el Ayuntamiento, para el caso en que se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento.



## 8. PROCESOS MASIVOS.

La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual el ayuntamiento podrá administrar la ejecución y control de trabajos fuera del entorno transaccional.

## 9. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema, garantizando la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de los profesionales encargados de realizar los procesos.

Deberán reflejarse, asimismo, los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

El sistema deberá entrar en funcionamiento en el plazo de 3 meses, contado a partir de la entrega de los datos, debiendo haberse efectuado en dicho plazo la migración de dichos datos. No obstante, en el caso de causa justificada no imputable al contratista o cuando la dificultad de la migración así lo requiera, dicho plazo de forma debidamente justificado podría ser objeto de ampliación.

## 10. RELACIÓN CON SISTEMAS EXTERNOS.

La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado por el Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, que viene dado por la aplicación AYOS-Sicalwin, mediante ficheros de intercambio periódicos.

Asimismo se producirá integración, en la medida de lo posible con el Registro General de Entrada/ Salida a través de Gestiona Espublico.

El Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar.



**AYUNTAMIENTO DE  
SAN ANTONIO DE BENAGÉBER**

Pl. del Ayuntamiento, 1  
Tel. 96 135 03 01  
Fax. 96 135 02 11  
San Antonio de Benagéber  
46184 Valencia

Si durante la vigencia del contrato se produce la compra de nuevos operativos o sustitución de los existentes el contratista deberá realizar la integración con el nuevo operativo.

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas, que sí son requisito necesario:

**INTEGRACIÓN BANCARIA**

Se exige la integración completa de una plataforma de comunicaciones directa y continua sobre redes de datos e Internet que posibilite la gestión desatendida de envíos y recepciones de ficheros con cualesquiera entidades financieras que soporten este sistema de comunicaciones, así como Intercambio electrónico de datos estructuradas y de intercambio seguro (EDITRAN...).

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber 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.

**INTEGRACIÓN NOTARIAL**

La aplicación ofertada deberá contemplar la integración al máximo nivel de funcionalidad, con la plataforma notarial (ANCERT).

**CATASTRO**

Se exige la integración con la base de datos de la Dirección General de Catastro.

**OTROS**

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, Seguridad Social, etc.), debiendo incorporar durante todo el contrato, cualesquiera otros nuevos que pudieran habilitarse y que el Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber considere de utilidad, sin coste adicional.

**11. SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN PARA USUARIOS FINALES.**

El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales estos podrán diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria, Recaudación y tramitación de multas de tráfico. Se valorará la integración de estas herramientas en el sistema ofimático MS Office y Libreoffice o alguna otra suite ofimática "open source" multiplataforma.



Se valorará la existencia de escenarios preconfigurados orientados al usuario final, donde se le ofrezcan opciones de selección asociados a procesos tributarios habituales.

#### 12. GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

La aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido (reimpresiones según formato vigente en el momento de la impresión inicial). Se valorará la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático.

Se tendrá en cuenta especialmente, de cara a la valoración, que el gestor documental y archivo digital estén integrados en el propio Sistema y formen parte indivisible del mismo, con independencia de que pueda requerirse que determinados documentos puedan enviarse a otro gestor documental para otros posibles usos, siempre en el marco de la legalidad en cuanto a protección de datos.

Se pretende con ello salvaguardar la integridad del expediente electrónico, con el almacenamiento sobre la misma base de datos, de todos los elementos que forman parte del mismo, incluyendo los propios documentos, con independencia de su tipología y origen, firmados o no electrónicamente.

#### 13. CONTROL DE ASISTENCIAS A CONTRIBUYENTES.

El Sistema deberá contemplar el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes desde cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, internet, etc.).

#### 14. POLÍTICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.

Las Empresas ofertantes deben detallar las políticas, metodologías, recursos e infraestructuras asignadas al desarrollo y mantenimiento de la aplicación. Se valorará la existencia de utilidades integradas de auditoría que permitan un diagnóstico rápido de las incidencias que puedan surgir.

#### 15. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.



No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición, por parte del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, 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 San Antonio de Benagéber.

#### 16. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

La cobertura funcional de la aplicación deberá ser, como mínimo, la que figura a continuación:

Módulo	Contenido
Archivo de personas	<ul style="list-style-type: none"><li>o Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes.</li><li>o Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente.</li><li>o Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones.</li><li>o Vinculación con toda la información de la base de datos.</li><li>o Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.</li></ul>
Expedientes	<ul style="list-style-type: none"><li>o Tramitación de todo tipo de expedientes tributarios, integrada con la base de datos.</li><li>o Integración con firma electrónica.</li><li>o Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.</li><li>o Módulo de notificación telemática integrado en el Sistema.</li></ul>
Gestor documental	<ul style="list-style-type: none"><li>o Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.</li><li>o Mantenimiento de versiones de las plantillas.</li><li>o Integración de los documentos en un archivo digital independiente de la base de datos.</li><li>o Visor de documentos electrónicos.</li></ul>
Procedimientos tributarios	<ul style="list-style-type: none"><li>o Tramitación completa y electrónica de los diferentes procedimientos de gestión tributaria y recaudación, en especial fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.</li></ul>
Procedimiento inspector y sancionador	<ul style="list-style-type: none"><li>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.</li></ul>
Domiciliaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>o Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios.</li><li>o Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios</li></ul>



AYUNTAMIENTO DE  
SAN ANTONIO DE BENAGÉBER

Pl. del Ayuntamiento, 1  
Tel. 96 135 03 01  
Fax. 96 135 02 11  
San Antonio de Benagéber  
46184 Valencia

Módulo	Contenido
	actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos. 0 Aplicación de descuentos por domiciliación. 0 Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos. 0 Histórico de domiciliaciones.
Valores	0 Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones. 0 Histórico de las gestiones realizadas en cada valor. 0 Cálculo de la deuda según el estado del valor. 0 Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.
Recaudación voluntaria	0 Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en período voluntario. 0 Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
Recaudación ejecutiva	0 Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva. 0 Carga en ejecutiva de valores externos. 0 Reposiciones a voluntaria. 0 Formación de expedientes ejecutivos. 0 Todos los procedimientos y modelos documentales recogidos en el reglamento general de recaudación.
Procedimiento de embargo	0 Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes. 0 Introducción de resultados. 0 Embargo de bienes. 0 Subasta de bienes. 0 Gestión de fallidos. 0 Derivación de responsabilidad.
Gestión de cobro	0 Gestión de todo tipo de cobros de forma interactiva o masiva.
Selector de información	0 Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.
Notificaciones	0 Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. 0 Generación de remesas de notificación y su seguimiento.
Contabilidad auxiliar	0 Conciliación bancaria. 0 Cuadre contable de las operaciones tributarias 0 Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.
Administración de perfiles y seguridad	0 Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.
Seguimiento y Control	0 Seguimiento en tiempo real de la recaudación, embargos, prescripción, suspensión, expedientes de gestión, asistencias, base de datos de personas, domiciliaciones, etc.
Servicios Web	0 Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.



AYUNTAMIENTO DE  
SAN ANTONIO DE BENAGÉBER

Pl. del Ayuntamiento, 1  
Tel. 96 135 03 01  
Fax. 96 135 02 11  
San Antonio de Benagéber  
46184 Valencia

Módulo	Contenido
Oficina Virtual	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con posibilidad de introducir las siguientes opciones:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes.</li><li>▪ 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 San Antonio de Benagéber.</li><li>▪ Autoliquidación vehículos, tasas y precios públicos.</li><li>▪ Domiciliaciones.</li><li>▪ Posibilidad de obtener certificados tributarios.</li><li>▪ Obtención de duplicados de recibos y liquidaciones.</li></ul></li><li>0 Integración y gestión en el Sistema de las actuaciones que se realizan, por parte de los ciudadanos, a través de internet.</li><li>0 Realización de cualesquiera tramitaciones telemáticas.</li><li>0 Aportación de documentos.</li></ul>
Carga automatizada de soportes	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Cuadernos bancarios, ficheros SICER y cualesquiera otros requeridos en el ámbito tributario y recaudatorio (AEAT, Seguridad Social, Catastro, etc.).</li><li>0 Integración del sistema de comunicaciones mediante plataforma para intercambio de datos e información inmediata con Entidades Financieras, Agencia Tributaria y cualquier otra necesaria, de acuerdo con la cláusula 10.</li></ul>
Gestión tributaria del IBI	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales.</li><li>0 Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujetos.</li><li>0 Cálculo y generación de recibos.</li><li>0 Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.</li></ul>
Vehículos	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet.</li><li>0 Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT.</li><li>0 Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones y bonificaciones.</li><li>0 Cálculo y generación de recibos.</li><li>0 Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.</li></ul>
Gestión tributaria y censal del IAE	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Gestión censal de IAE.</li><li>0 Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones.</li><li>0 Cálculo y generación de recibos.</li><li>0 Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.</li></ul>



Módulo	Contenido
IIVTNU	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.</li><li>0 Carga e integración de los ficheros notariales contenidos en el apartado 10 y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación.</li><li>0 Generación de liquidaciones.</li></ul>
ICIO	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Generación de liquidaciones provisionales.</li><li>0 Registro de finales de obra y presupuesto.</li><li>0 Generación de liquidaciones definitivas.</li></ul>
Tasas y Precios Públicos	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Mantenimiento de parámetros y tarifas.</li><li>0 Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.</li><li>0 Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.</li></ul>
Multas de tráfico	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Tramitación completa del procedimiento en materia de multas de tráfico.</li><li>0 Grabación de denuncias.</li><li>0 Tramitación del procedimiento sancionador.</li><li>0 Comunicación de puntos decaídos a la DGT.</li></ul>
Alegaciones y recursos	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Tramitación de los procedimientos de resolución de alegaciones y recursos correspondientes a la tramitación de multas de tráfico, a la gestión, inspección y recaudación.</li></ul>
Otros ingresos de derecho público	<ul style="list-style-type: none"><li>0 Gestión de expedientes correspondientes a otros ingresos de derecho público.</li></ul>

#### 17. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

El Sistema dispondrá de herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo.

#### 18. REQUISITO DE SOLVENCIA TÉCNICA.

El criterio de acreditación de la solvencia técnica será, de conformidad con lo establecido en el artículo 77 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, el de la experiencia en la realización de trabajos o suministros del mismo tipo o naturaleza al que corresponde al objeto del contrato, que se acreditará mediante una relación de los trabajos o suministros efectuados por el interesado en el curso de los últimos cinco años, que a su vez serán acreditados mediante certificados expedidos o visados por el órgano competente de la entidad pública correspondiente.



## 19. PROTOTIPO.

El Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber 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, dicha prueba podrá ser grabada.

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

## 20. SOPORTE A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN.

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que 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:

- o Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- o Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- o Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- o 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.
- o 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 el de apertura de las oficinas.

En cuanto al soporte de la explotación se incluirán aquellas actividades dirigidas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, fundamentalmente en procesos masivos, cargas de ficheros y emisiones específicas.

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

Del mismo modo, se prestarán servicios para la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos y, en su caso, incluso la realización mediante encargo expreso, de actuaciones en modo correctivo en caso de producirse alguna anomalía no imputable a la aplicación, en dichos procesos transaccionales.

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

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

El horario también coincidirá con el horario de atención del Ayuntamiento.

## 21. PRESTACIÓN 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 período 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 utilización 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.

### 21.1. Mantenimiento Evolutivo

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

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

### 21.2. Mantenimiento Correctivo.

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

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	≤ 45'	≤ 4 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤ 16 horas

Se entiende por:

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



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

## 22. OUTSOURCING CPD.

### 22.1 Requisitos de sistemas y comunicaciones.

El licitador deberá disponer de la infraestructura tecnológica necesaria para el correcto funcionamiento del sistema de información ofertado, de acuerdo con las características técnicas detalladas en el presente pliego.

En este sentido, se deberá detallar en la oferta el equipamiento disponible, específicamente aquel que servirá como soporte al funcionamiento de la aplicación para el Ayuntamiento.

Adicionalmente se detallarán los siguientes aspectos:

- Entorno de Comunicaciones y Redes.

Debe especificarse la propuesta de entorno de comunicaciones y redes entre el Ayuntamiento y el CPD del licitador. En dicha descripción se deben explicar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir la normativa vigente en materia de seguridad en las comunicaciones

- Seguridad física.

Deben especificarse claramente los sistemas de seguridad física y control de accesos a las instalaciones del CPD así como los sistemas de infraestructuras que garantizan una adecuada disponibilidad del servicio: suministro de energía eléctrica estabilizada ininterrumpida, extinción de incendios, seguridad física, etc.

### 22.2 Servicios incluidos.

- Servicios de operación de sistemas y gestión de red.

Mediante los servicios de operación y gestión de red, el personal del adjudicatario supervisará el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones.

Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán al menos:

- Servicio de Operación de sistemas.



**AYUNTAMIENTO DE  
SAN ANTONIO DE BENAGÉBER**

Pl. del Ayuntamiento, 1  
Tel. 96 135 03 01  
Fax. 96 135 02 11  
San Antonio de Benagéber  
46184 Valencia

- Monitorización del sistema.
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta.
- Seguimiento de back-up.
- Reporting básico.
- Servicio de operación de gestión de redes.
  - Monitorización de líneas y routers.
  - Gestión de averías en línea y monitorización de firewalls, DNS;...
  - Monitorización de elementos activos (software, hub's...).
  - Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos.

- Servicios de administración.

Los servicios de administración incluirán las actuaciones necesarias para garantizar a largo plazo el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- Administración de sistemas operativos:
  - ✓ Gestión de políticas de seguridad.
  - ✓ Gestión de políticas de sistemas.
  - ✓ Monitorización y análisis del sistema.
  - ✓ Mantenimiento y actualización del Hardware.
  - ✓ Gestión del rendimiento.
  - ✓ Mantenimiento preventivo y correctivo.
  - ✓ Elaboración de documentación.
- Administración de Bases de Datos:
  - ✓ Instalación y configuración del software.
  - ✓ Políticas de copias de seguridad y recuperación.
  - ✓ Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios).
  - ✓ Monitorización y optimización de la base de datos.
  - ✓ Planificación de crecimientos y cambios.
  - ✓ Tunning.



AYUNTAMIENTO DE  
SAN ANTONIO DE BENAGÉBER

Pl. del Ayuntamiento, 1  
Tel. 96 135 03 01  
Fax. 96 135 02 11  
San Antonio de Benagéber  
46184 Valencia

- Administración de otro software de base (servidores de aplicaciones, servidores web...):
  - ✓ Instalación y configuración.
  - ✓ Políticas de seguridad.
  - ✓ Políticas de seguridad web.
  - ✓ Monitorización y control.
  - ✓ Gestión de cambios.
  - ✓ Gestión de incidencias.

### 22.3. Monitorización Automática.

Se valorarán las funcionalidades de gestión y monitorización automática que se incluyan en el sistema ofertado, especialmente las orientadas a la detección anticipada de incidencias y a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias.

## 23. 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 San Antonio de Benagéber en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

## 24. DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

La Dirección del Proyecto correrá a cargo del equipo de trabajo designado por el Ayuntamiento, encabezado por la Tesorera municipal y asistido por el empleado municipal encargado de la informática, y se encargará 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.

## 25. PLAN DE FORMACIÓN.

El adjudicatario deberá diseñar un plan de formación para el personal de las áreas implicados en cinco niveles:

- a) Formación de usuarios de gestión, inspección y recaudación.
- b) Formación de usuarios de tramitación de multas de tráfico.
- c) Formación de usuarios de atención al ciudadano.
- d) Formación de usuarios de dirección.
- e) Formación de usuarios técnicos.

El objetivo de este Plan será la utilización y aprovechamiento máximo en los diferentes niveles anteriores del sistema de información propuesto y deberá recoger al menos los siguientes aspectos:

- a) Cronograma del plan de formación.
- b) Cursos a impartir.
- c) Número de sesiones.
- d) Contenidos del curso.
- e) Duración de cada uno de los cursos.
- f) Documentación a entregar, que deberá incluir manuales de la aplicación.
- g) Cualificación del profesorado.

El plan de formación deberá ser desarrollado por personal con experiencia suficiente en labores didácticas en cada una de las materias objeto del plan y con amplios conocimientos sobre las características y peculiaridades de la Administración local.

La elección de los contenidos de los cursos podrá ser objeto de modificación a criterio del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento facilitará los locales necesarios para la realización de la formación así como los medios materiales que se requieran, todo ello en la medida de sus posibilidades para ello. El adjudicatario deberá acordar el calendario de los cursos de conformidad con la dirección del



proyecto a que se refiere la cláusula 24, con quien se programará horario, días, usuarios destinados y aquellos extremos necesarios para garantizar su adecuada implementación y que la misma no perturbe el servicio municipal.

## 26. 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 San Antonio de Benagéber.
- 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 del Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber, 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.

## 27. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

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

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

A tal fin, y conforme al Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Equipo.



## 28. OFERTAS.

La Memoria Técnica deberá contener, obligatoriamente, los siguientes aspectos:

- Características técnicas y funcionales del Sistema de Información, en sus diferentes módulos, así como de los servicios ofrecidos (que contendrán pronunciamiento en relación con los aspectos contemplados en el presente pliego).
- Plan de Implantación y Migración.
- Descripción del equipo de trabajo propuesto para la implantación del sistema.
- Experiencia de la Empresa ofertante en proyectos de Gestión Tributaria y Recaudación para la Administración Local.
- Descripción de los servicios de mantenimiento de la aplicación y actualizaciones.
- Descripción de los servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema.
- Memoria descriptiva de las medidas de seguridad.
- Plan de Integración con el resto de aplicaciones municipales.

La memoria técnica tendrá una extensión máxima de 50 páginas numeradas, formato DIN A4, a una cara, tipo de letra de 10 puntos e interlineado 1,5.

Con independencia de que para la valoración de la oferta conforme a la cláusula veintinueve siguiente se tenga en cuenta el precio total ofertado, el licitador deberá indicar en su oferta el precio individualizado para cada año.

## 29. SISTEMA DE VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN.

Los criterios de valoración que servirán de base para la evaluación de las ofertas, así como sus pesos de ponderación en el cómputo final, se detallan a continuación, indicándose la puntuación máxima por cada concepto.

- **Criterios de apreciación subjetiva (máximo 15 puntos):**

### **1º Valoración funcional y técnica de la aplicación: 15 puntos.**

A efectos de la valoración del presente apartado se tendrá en cuenta la memoria técnica, con el contenido a que se refiere la cláusula veintiocho.

- **Criterios de apreciación objetiva (máximo 85 puntos):**



AYUNTAMIENTO DE  
SAN ANTONIO DE BENAGÉBER

Pl. del Ayuntamiento, 1  
Tel. 96 135 03 01  
Fax. 96 135 02 11  
San Antonio de Benagéber  
46184 Valencia

**2º Precio total del contrato durante los cuatro años de duración: 70 puntos.**

Se tomarán en consideración los importes ofertados IVA excluido.

Para el cálculo de la puntuación obtenida por cada licitador se atribuirá a la oferta más baja la puntuación máxima (70 puntos) y al resto proporcionalmente según la siguiente fórmula (teniendo en cuenta lo dispuesto en la cláusula 30 siguiente respecto de la ofertas con valores anormales o desproporcionados):

$$X = (70M)/B$$

Siendo M la mejor oferta, a la que se asignará la puntuación máxima del concepto.

Siendo B la oferta a comparar, a la que se asignarán (X) puntos.

**3º Por prestar asistencia presencial, en los locales que indique el Ayuntamiento, una vez puesta en marcha la aplicación informática: 15 puntos.**

5 puntos por cada semana de asistencia presencial a partir de la puesta en marcha del sistema, hasta un máximo de 3 semanas.

**30. OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS.**

No se valorarán aquellas ofertas cuyo importe sea inferior al 60 por cien del precio de licitación.

**31. DURACIÓN DEL CONTRATO.**

El contrato tendrá una duración de CUATRO AÑOS, contados a partir de la fecha de formalización del mismo.

**32. PRECIO DEL CONTRATO.**

El precio de licitación del contrato es de un total de 180.000,00 € (IVA no incluido) para los cuatro años de duración del mismo, con el siguiente desglose máximo por ejercicio:

1er año: 60.000 € (IVA no incluido)

2º año: 40.000 € (IVA no incluido)

3er año: 40.000 € (IVA no incluido)

4º año: 40.000 € (IVA no incluido)



**AYUNTAMIENTO DE  
SAN ANTONIO DE BENAGÉBER**

Pl. del Ayuntamiento, 1  
Tel. 96 135 03 01  
Fax. 96 135 02 11  
San Antonio de Benagéber  
46184 Valencia

### 33. PLAN DE FACTURACIÓN.

El adjudicatario facturará el importe del contrato por medio de una factura mensual correspondiente al 1/12 del importe anual ofertado, durante todo el período de duración del proyecto.

### 34. RESOLUCIÓN DEL CONTRATO.

En el supuesto de que deba resolverse el contrato, los datos habrán de devolverse al Ayuntamiento en el formato en que se encuentren en ese momento pero, en cualquier caso, se facilitará la totalidad de la documentación facilitada a la empresa adjudicataria.

Documento firmado electrónicamente

La Técnico de Gestión Tributaria

VºBº Concejala de Hacienda