



# AJUNTAMENT DE TAVERNES DE LA VALLDIGNA (VALÈNCIA)

Plaça Major,1

☎ 96 282 40 15

Fax: 96 282 20 27

✉ 46760

NIF P-46.24000-H

[www.tavernes.org](http://www.tavernes.org)

UNITAT: SERVEIS JURIDICO I ADMINISTRATIUS

SECCIO. SECRETARIA GENERAL

DEPARTAMENT: INFORMÀTICA I TELECOMUNICACIONS

D.I.: C:\confi\AB\E\12105\15\JKL\S15-00776\S15-00776.10.Plec Prescripcions Tecniques.v2.doc

## ***PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA CONTRATAR SUMINISTRO DE PROGRAMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DEL AYUNTAMIENTO.***



## 1. Antecedentes

La gestión tributaria (liquidaciones, autoliquidaciones, padrones (IAE, vehículos, IBI, vados ...), i la recaudación en voluntaria y ejecutiva se está llevando con recursos propios que constituyen la plataforma Softprop. Sin embargo, se han detectado 3 aspectos importantes:

- Por una parte , la obsolescencia del lenguaje de programación, que demanda una reprogramación a entornos web o multiplataforma (sistemas abiertos, teléfonos inteligentes, tablets,...).

- El segundo aspecto a tener en cuenta es el incremento exponencial de requisitos a exigir a un programa informático, sobretodo en temas de operatividad externa, cosa que requiere replantear aspectos de seguridad i de cumplimiento tanto de la ley de protección de datos como de transparencia. Los agentes activos exteriores que intervienen son los ciudadanos, que podrán delegar algunas actuaciones a gestorías o representantes tal como se está realizando actualmente en la AEAT con el IRPF, i per otra parte, el resto de administraciones (SS. AEAT,...) donde el papel de la interoperatividad, ya sea mediante la red SARA u otros medios, se convierte en una demanda continua de reestructuración, tanto de procedimientos como de les estructuras de los datos, con el coste de recursos necesarios per a esta adaptación.

- El tercero es que, con los medios disponibles i las urgencias del día a día, no se puede mantener esta opción de elaboración propia de programas informáticos sin una ampliación importante de la plantilla del departamento de informática.

Por tanto, y dentro de las previsiones del Plan de Implantación de la Administración Electrónica y bajo las previsiones del Plan de Implantación de la Administración Electrónica del Ayuntamiento, después de analizar la situación actual, este departamento propone llevar a cabo la contratación de este programa de Gestión Tributaria y Recaudación municipal.

## 2. Objeto i precio.

2.1. El objeto de este pliego es la contratación del suministro consistente en la adquisición de la licencia de uso de un sistema informático orientado a cubrir las funcionalidades de gestión tributaria y recaudación municipal.

**2.2. El material suministrado llevará asociado los servicios de instalación, estudio de los requisitos de uso y parametrización de los componentes necesarios para adaptarlo a la situación actual del ayuntamiento, migración de datos desde la actual aplicación del ayuntamiento y formación de los usuarios.**

2.3. Todos los trabajos, equipamiento y materiales necesarios para realizar los servicios demandados por este pliego serán por cuenta del adjudicatario.

### 2.4. PRECIO

En el precio de este contrato se comprenden todos los gastos y, por tanto el beneficio industrial, los impuestos de cualquier índole que graven la



realización del mismo, en especial el impuesto sobre el valor añadido, etc., no pudiendo en consecuencia repercutir la empresa adjudicataria a la Administración como partida independiente del presupuesto contratado.

El presente contrato será con la modalidad de adquisición de las licencias de programa y mantenimiento mínimo de un año con un precio máximo de 59.900 € (72.479 € IVA incluido). Este precio ha sido calculado sobre la base de la consulta de valor de mercado de diversas empresas del sector en este mes de septiembre de 2015.

## **Confidencialidad.**

Atendiendo a la naturaleza de la contratación no se prevé el traspaso de información de carácter personal a las empresas participantes, pero, toda la información protegida, obtenida como resultado de la preparación de plicas o si en su caso, la prestación del servicio una vez adjudicado, solamente se puede utilizar para este fin, requiriendo la cesión o ocupación diferente, de autorización expresa y escrita de la Corporación. Todo esto estará en vigor aun cuando el contrato haya llevado a su término o se haya cancelado. Por tanto será responsabilidad del adjudicatario garantizar la confidencialidad de los datos mediante la aplicación de los instrumentos adecuados a su red de comunicaciones.

## **4. Condiciones comunes a los servicios.**

A continuación se relacionan las condiciones de aplicación a los licitadores generales para todos los servicios definidos en este pliego.

Los licitadores deberán que dar respuesta adecuada a sus ofertas a cada uno de los puntos aquí recogidos y estos se considerarán parte constitutiva de los contratos de prestación de servicios por parte de los adjudicatarios.

### **4.1. Régimen de prestación de servicios.**

El suministro de licencia de software objeto de la presente contratación se tiene que integrar con el programa existente actualmente de contabilidad (Aytos-Sicalwin) en este Ayuntamiento. La solución propuesta tiene que cumplir obligatoriamente las condiciones y especificaciones técnicas descritas en el presente pliego.

### **4.2. Garantía de Mantenimiento, soporte y atención al usuario**

Todos los productos de software y servicios incluidos en la oferta además de los elementos, componentes y dispositivos integrados en los mismos, incluirán obligatoriamente una garantía de mantenimiento asociados a los mismos.



El período de garantía y mantenimiento será mínimo de un año, con un tiempo de respuesta para solucionar incidencias, contado en días (1 día laboral).

La oferta incluirá el detalle del tipo de mantenimiento ofertado por el adjudicatario, como los niveles de calidad técnica del servicio o en la gestión de solicitudes y gestión de incidencias.

**Respecto a la solvencia técnica o profesional, se acreditará experiencia mínima de 5 años en la realización de suministro y mantenimiento de la aplicación objeto del contrato, tanto de la parte de gestión tributaria como la de recaudación, mediante relación de al menos 10 entidades locales donde esté implantado y funcionando, siendo entidades con un censo de 15.000 habitantes o más.**

## **5. Descripción de las prestaciones i funcionalidades mínimas aplicables a este contrato de suministros.**

El Ayuntamiento de Tavernes de la Valldigna va a llevar a término la contratación del programa de Gestión Tributaria y Recaudación basada las prestaciones mínimas siguientes.

### **5.1. Descripción de les Ofertas Técnicas.**

Con independencia que el licitador pueda adjuntar a la su **oferta** cuanta información complementaria considere de interés, ésta deberá d estar **obligatoriamente estructurada en los siguientes apartados:**

<b>5.1.1. MULTILINGUAJE</b>	
	Permitir la emisión de listados en valenciano
	Permitir la emisión de notificaciones con posibilidad de seleccionar en castellano/valenciano, o bilingüe
	En programa de uso web para ciudadanos, poder seleccionar castellano o valenciano
<b>5.1.2. INTEGRACIÓN CON OTRO SOFTWARE EXISTENTE</b>	
	Será posible generar el fichero de inserción de nuevos terceros
	Será posible generar el fichero de cobros, bajas etc. de ingresos de cualquier clase
	Será posible disponer de la información de Sicalwin (derechos reconocidos, partidas, etc.) i sacar estados de cuentas provisionales per a cuadra-los con contabilidad.
	Ofrecerá facilidad de emitir la cuenta general y para el cuadro con contabilidad.
	Admitirá la parametrización de la contabilización de ingresos para poder hacerlos por relaciones como de forma individualizada o mixta (en función del tipo o clase de ingreso)



	Posibilidad de intercambio de información software existente (registro de entrada y salida, padrón de habitantes, multas..)
<b>5.1.3. PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD</b>	
	Sera posible la auditoria de altas, bajas y modificaciones de cualquier registro (usuario, fecha y hora, IP o terminal, histórico de datos cambiados para a poder recuperar su estado inicial)
	Será posible la auditoria de consultas de datos de nivel alto (como por ejemplo subvenciones per minusvalía, etc.) (usuario, fecha y hora, IP o terminal, registro o registros accedidos)
	Será posible la gestión de permisos por roles e intervalos de validez. Funcionalidades de altas y bajas de usuarios.
	Se podrá asignar a cada usuario más de un rol en base a su función en la organización.
	El licitador dispondrá del documento de seguridad actualizado i adecuado a las disposiciones legales vigentes en materia de seguridad (Título VIII RDLOPD)
	Ofrecerá herramientas de realización de copia de seguridad programada (y por tanto no atendida)
	Ofrecerá facilidad de restauración de las copias de seguridad
	Se observará la integridad referencial gestionada para base de datos
	Cumplirá el Esquema Nacional de Seguridad y el Esquema Nacional de Interoperatividad. En cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 115.4 del 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, y en el artículo 18 del 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, el licitador incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, servicios, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, cumplen con lo indicado en la medida op.pl.5 sobre componentes certificados, recogida en el apartado 4.1.5 del anexo II del citado Real Decreto 3/2010, de 8 de enero. Cuando estos sean empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, el licitador incluirá, también, lo establecido en la Disposición adicional única del 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
	Acreditación de cumplimiento ENI, RDLOPD etc. mediante informe de auditoría por empresa autorizada
	Como la ejecución se realizará en entorno LAN + WAN, se describirán las medidas empleadas en seguridad en base a la normativa vigente. Dichas medidas serán evaluadas en el pliego.
	Los adjudicatarios deberán detallar las políticas, metodologías, recursos e infraestructuras destinadas al desarrollo y mantenimiento de la aplicación. Se valorará la existencia de utilidades integradas de auditoria que permitan un diagnóstico rápido de las incidencias surgidas.



	Se dispondrán de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes de forma sencilla y con salvaguarda de la versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas. Será objeto de valoración estas soluciones, pudiendo ser estas de forma desatendida o remota.
	Seguimiento en tiempo real de recaudación, expedientes de gestión, asistencias, BD de las personas, domiciliaciones ...
<b>5.1.4. FUNCIONALIDADES BACKOFFICE</b>	
	No se permitirán redundancia de datos en la base de datos en la entidad de personas. Tratamientos tanto individuales como por bloques. Herramienta de depuración de fallecidos, ficticios etc.
	La información que representa al territorio, estará acorde con los estándares INE, MAP, Catastro, con seguimiento de históricos.
	Gestión de personas y su vinculación administrativa: Mantenimiento individualizado y en "batch" mediante soportes, carpeta tributaria del contribuyente, tratamiento singular de grandes contribuyente y organismos públicos, vinculación de información digital firmada electrónicamente, direcciones y domiciliaciones, vinculación con toda la información de la base de datos, etc.
	Módulos específicos completos de IBI (Urbana, Rústica, BICE), IAE
	Módulos de completos IVTM, IIVTNU, ICIO, tasas, precios públicos, contribuciones especiales, multas, cuotas urbanísticas. Posibilidad de usar fórmulas de cálculo complejas.
	Domiciliaciones bancarias, por hecho imponible, tercero etc. Tratamientos especiales a domiciliados. Históricos. Gestión individual o masiva (con soportes bancarios).
	Gestión de valores (recibos, liquidaciones y autoliquidaciones), cálculo de deuda y su histórico de gestión (prescripciones, interrupciones).
	Cobros, devoluciones y bajas. Sistema de pagos especiales. Fraccionamientos y aplazamientos. Servicio especial de pagos. Gestión de cobros interactiva y masiva.
	Fiscalización individual y estadística.
	Facilidades de localización, reimpresión y tratamiento de documentación emitida.
	Históricos de modificaciones.
	Módulo de notificaciones (remesas, reimpresión, registro, control de agentes notificadores,..). Generación de remesas y su seguimiento. Además de poder integrarse en plataformas de notificaciones electrónicas en base a la ley 39/2015
	Sistemas de localización de información y navegación entre módulos
	Conciliaciones bancarias, cuadros operaciones tributarias.
	Integración completa con la plataforma EDITRAN
	Integración con la plataforma notarial ANCERT (descarga escrituras etc.), y generación de liquidaciones de IIVTNU etc.
	Aplicación IIVTNU, IBI, etc. integrada con servicios WEB con la DG de Catastro para cambios de nombre etc.
	Acceso a web services de DGT, AEAT, SS, y otras instituciones actuales y compromiso de integración de otros servicios según las



	necesidades sin coste adicional.
	Cumplimiento de normativas como SICRES etc.
	Se dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, que permitirá administrar la ejecución y control de dichos trabajos fuera del entorno transaccional.
	Herramientas de generación de informes tipo para usuarios no informáticos basados en consulta de datos de gestión tributaria o recaudación que sean integrables en suite ofimática.
	Selección masiva de registros de la BD mediante combinación de parámetros para su posterior gestión.
	Sistema de gestión documental y archivo digital que cumpla la legalidad existente. Permitirá mantenimiento de plantillas de documentos, versionado, visor documental y almacenaje independiente de la BD.
	Sistema de gestión de expedientes tributarios con integración de firma electrónica, con bandejas de tareas por usuarios o departamentos, con posibilidad de composición y foliado del expediente y vinculado con la información de la base de datos.
	Historial de asistencias al contribuyente con información relativa al canal empleado y posibles incidencias surgidas (reincidencia de errores etc.) con el fin de proporcionar un servicio de más calidad.
	Carga automatizada de soportes: cuadernos bancarios, ficheros SICER, y cualesquiera otros relacionados de ámbito tributario y recaudatorio (AEAT. Catastro, SS...)
<b>5.1.5. WEB DEL CONTRIBUYENTE Y GESTORÍAS</b>	
	Consulta a toda la información tributaria, deudas, etc., actuaciones permitiendo incluso gestionar sus domiciliaciones bancarias
	Emisión de duplicados de documentos de pago, certificados de pago etc.
	Crear autoliquidaciones (vehículos, paellas, uso polideportivo, ..)
	Pago telemático mediante pasarela de pago y/o otros medios (Red.es, etc.)
	Validación de documentos electrónicos
	Acceso a gestorías, notarios, apoderados y permitir liquidar.
	Aportación de documentación
<b>5.1.6. LISTADOS</b>	
	Exportar la información a formatos abiertos (Hojas de cálculo, documentos etc.)
	Modificación de plantillas o partes de los listados (pies de firma, mandatarios, referencias a legislación, ordenanzas, delegaciones de firma etc.)
	Programas o ajustar los listados que utilicen papel preimpreso (márgenes, bandejas de impresión etc.)
	Reimprimir listados sin alteración de la información.
<b>5.1.7. AYUDA, DOCUMENTACIÓN</b>	
	Manual completo a disposición de los usuarios consultable on-line, que se pueda imprimir.



## AJUNTAMENT DE TAVERNES DE LA VALLDIGNA (VALÈNCIA)

Plaça Major,1

☎ 96 282 40 15

Fax: 96 282 20 27

✉ 46760

NIF P-46.24000-H

[www.tavernes.org](http://www.tavernes.org)

Compromiso que todas las mejoras o variaciones de procedimientos se documentarán en el citado manual.



## 5.1.8. MIGRACIÓN DE DATOS

Se presentará una propuesta de migración de datos desde el actual sistema informático al escenario de la nueva aplicación. Se pretende que la nueva aplicación recoja el testigo de la antigua, permitiendo seguir con las tareas con la operatividad suficiente para continuar con los procesos abiertos.

**La evaluación definitiva del cumplimiento de los aspectos requeridos en dicha migración se realizarán en el momento de recepción, de manera que habrá una recepción específica en el apartado referente a la adecuación a la migración de los datos.**

Por tanto, se presentará una propuesta inicial, adecuadamente justificada, de migración que contemplará los aspectos siguientes, pero que será definitivamente evaluada en el momento de recepción del contrato.

	La propuesta inicial de migración de datos se detallará contando con la colaboración total de una persona del departamento de informática del Ayuntamiento.
	La propuesta minimizará la pérdida de información en el proceso de migración, garantizando un máximo del 5% de pérdidas de registros útiles en cada objeto o tabla. Para evaluar el cumplimiento se compararan consultas equivalentes en los 2 escenarios..
	La propuesta indicara medios de detección de datos inconsistentes y su planteamiento de subsanación.
	El período máximo de migración será de 90 días des de la formalización del contrato.

## 5.1.9. FORMACIÓN Y ASISTENCIA

Se presentará una oferta de formación de usuarios con las especificaciones de las condiciones de asistencia en el período de mantenimiento, considerando los siguientes aspectos.

**La evaluación definitiva del cumplimiento de los aspectos requeridos para el funcionamiento de la aplicación se realizará después del transcurso de un mes des de que se habilite el entorno de producción. Durante este mes, los usuarios comprobarán que la aplicación funciona conforme a las especificaciones establecidas en el presente contrato.**

	Constará como mínimo de 4 semanas con la presencia real de un experto en jornada de trabajo completa de este Ayuntamiento.
	Podrá haber formación adicional on-line si se estimase conveniente.
	La formación estará basada en perfiles (administrador, usuarios operativos, etc.) y en áreas temáticas.
	La asistencia al usuario en período de mantenimiento puede ser telefónica o también remota on-line.
	El tiempo de solución de los problemas de forma satisfactoria referentes al uso de los programas debe ser inferior o igual a un día laborable.



<b>5.1.10. PLATAFORMA DE DESPLIEGUE, DISTRIBUCIÓN Y CONFIGURACIÓN DEL SOFTWARE.</b>	
<b>La evaluación definitiva del cumplimiento de los aspectos requeridos en la instalación y despliegue de la aplicación sobre los dispositivos físicos y lógicos, se realizará en el momento de la recepción, de manera que habrá una recepción específica en el apartado de instalación, y configuración inicial.</b>	
	El sistema informático debe presentar un diseño en arquitectura MVC (Modelo vista controlador) y/o de sus evoluciones como MVP etc.
	Interfaz de usuario preferiblemente WEB y única, para unificar los procedimientos.
	Las capas críticas del sistema (BD y servidor Web) serán compatibles con configuraciones Cluster o compatibles con alta disponibilidad para garantizar la continuidad del servicio.
	La base de datos debe ser tal que permita procedimientos almacenados, disparadores, funciones, transacciones etc.
	El capa del servidor de aplicación debe estar orientado a transacciones, disponiendo un gestor de transacciones que gestione y optimice el flujo de las mismas
	El nivel de integración de las capas que intervienen en la arquitectura de la aplicación se valorará, debiendo pues los licitadores indicar explícitamente los métodos de integración.
	El servidor Web debe de ofrecer a los clientes finales (que dispondrán de navegador) los mecanismos precisos para trabajar con transacciones.
	Se valorará el uso de tecnología y componentes en la parte de interfaz de usuario que permita simplificar esta capa como plantillas XML/XSTL, frameworks de gran actualidad como angularJs, jQuery, Bootstrap, etc.
	La interfaz de usuario debe de estar construida bajo criterios de ergonomía y usabilidad para el usuario, permitiendo un entorno operativo de trabajo intuitivo, consistente, guiado y con grandes opciones de navegación. Estos criterios serán motivo de valoración.
	La integración con la capa de base de datos deberá realizarse en un marco de trabajo orientado a servicios, que pueda tener una comunicación dúplex, que sea transaccional y que en si es el caso pueda ser montado sobre HTTP y otros protocolos si así se requiriera.
	El portal web debe soportar tecnología SSL para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.
	Los clientes que accedan al sistema serán del tipo clientes ligeros. Se evitara tecnologías de cliente propietarias ajenas a HTML y CSS que puedan dar problemas de compatibilidad (Flash etc). Se valorará el código cliente en HTML5 y CSS3, y PDF.
<b>5.1.11. RECURSOS HUMANOS</b>	
	Los licitadores deberán especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta en cada uno de los aspectos técnicos del pliego



	(redes, seguridad, legislación, BBDD, programación etc.) siendo esta valorable en el pliego.
<b>5.1.12. DEMOSTRACIÓN, PROTOTIPO</b>	
	El Ayuntamiento de Tavernes de Valldigna, podrá exigir que se habilite de forma remota o presencial, una demo completamente operativa que podrá condicionar totalmente la valoración de la oferta si se observa deficiencias de funcionamiento o si no se adapta al pliego o a lo que ofrecen los licitadores.

## Observaciones:

**Por los motivos anteriormente citados, se tendrá que observar una recepción fraccionada determinada por las actuaciones siguientes del contratista:**

- a) Recepción parcial 1ª: instalación y configuración inicial de la aplicación (corresponde al 10% del pago)
- b) Recepción parcial 2ª: Migración de los datos para la explotación del aplicativo en entorno de producción (40% del pago).
- c) Recepción final: se realizará después del transcurso de un mes desde que se habilite el entorno de producción. Durante este mes los usuarios comprobarán que la aplicación funciona conforme a las especificaciones establecidas en el presente contrato (50% restante).



## 5.2. Cuadro de valoración de mejoras

El licitador podrá mejorar las funcionalidades mínimas anteriores estructurándolas en los siguientes apartados.

### Criterio A1: Valoración económica (Máximo 10 puntos).

A1	<p>Los puntos obtenidos en base a la siguiente fórmula, hasta un máximo de 10 puntos:</p> $\text{Min}(10, 200 * (P_{\text{PLG}} - P_{\text{OV}}) / P_{\text{PLG}})$ <p>Siendo: <math>P_{\text{PLG}}</math> el precio máximo de partida del pliego y <math>P_{\text{OV}}</math> la propuesta económica de la oferta objeto de valoración.</p>	
----	--	--

### Criterio A2: Asistencia a la puesta en marcha (Màxim 42 puntos).

A2	<p>Se aplicará la siguiente fórmula hasta un máximo de 42 puntos:</p> $\text{Min}(42, 8.4 * N_{\text{Sem}})$ <p>Siendo: <math>N_{\text{Sem}}</math> número semanas adicionales a las exigidas de asistencia de persona experta presencial en horario completo de oficina del Ayuntamiento.</p>	
----	--	--

### Criterio A3: Criterios subjetivos (Hasta un máximo de 48 puntos).

A3	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Adecuación de la solución aportada a la operatividad exigida en el punto 5.1.4</li><li>2. Titulación acreditativa de la capacitación de los recursos humanos empleados en el proyecto</li><li>3. Certificaciones y acreditaciones de cumplimiento y adecuación de normativa (ISO, ENI, ENS, LOPD, etc.)</li></ol>	
----	--	--



	<ol style="list-style-type: none"><li>4. Los mecanismos y sistemas de seguridad empleados.</li><li>5. La arquitectura de la aplicación, la integración entre los diferentes componentes utilizados y metodología de transacciones.</li><li>6. Las tecnologías empleadas en la capa de cliente. Ergonomía y usabilidad de la interfaz de usuario.</li></ol>	
--	--	--

## **6. Consultas técnicas sobre el pliego**

Ante cualquier duda o necesidad de aclaración referida a este pliego técnico, los licitadores podrán dirigirse a:

Departament d'Informàtica, Telecomunicacions i Noves tecnologies

Eduardo Escrihuela

Tel: 96.282 42 22

Fax: 96.282 20 27

email: [informatica@tavernes.org](mailto:informatica@tavernes.org)