



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTION, INSPECCION Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO, ASÍ COMO LOS SERVICIOS DERIVADOS DEL CONVENIO SUSCRITO ENTRE EL AYUNTAMIENTO DE SAGUNTO Y LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO.

El Ayuntamiento de Sagunto viene llevando a cabo distintos procesos de modernización de los servicios administrativos municipales, con el objeto de incrementar la eficiencia en la gestión, mejorando al mismo tiempo la calidad de los servicios que se prestan a los ciudadanos y facilitando su accesibilidad.

Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, ha abierto un proceso que deberán seguir todas las Administraciones Públicas para que los ciudadanos puedan utilizar distintos canales de acceso a los servicios públicos, permitiéndoles realizar tramitaciones administrativas y conocer el estado de sus expedientes.

Asimismo, la Directiva 2006/123/CE de servicios establece que los estados miembros simplificarán los procedimientos y trámites aplicables. En particular prevé la creación de ventanillas únicas así como la posibilidad de realizar procedimientos por vía electrónica.

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

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.

En el año 2009 (hasta 29/12), las magnitudes relevantes han sido las siguientes:

- Número de expedientes de gestión tributaria: 4.331
- Número de recibos emitidos: 275.482
- Número de liquidaciones emitidas: 11.572
- Número de autoliquidaciones: 4.943
- Número de recibos domiciliados: 100.000 (aprox).
- Número de recibos no domiciliados: 50.000 (aprox).



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Por otra parte, en el año 2005, el Ayuntamiento suscribió un convenio con la Dirección General del Catastro (DGC) para el ejercicio de las funciones de gestión catastral relacionadas, entre otros, con la tramitación de los expedientes de alteraciones de orden físico y económico (MOD. 902), , por parte del ayuntamiento, de acuerdo con lo las cláusulas que dicho convenio establecían.

La ejecución de las funciones derivadas de este convenio se han venido realizando hasta este momento a través de un contrato de servicios cuya vigencia finaliza, sin posibilidad de prórroga, el próximo mes de febrero de 2010.

En este momento, y debido a la íntima conexión entre la gestión catastral y la tributaria en el IBI, se entiende más eficiente que estas funciones derivadas del convenio con la DGC se lleven a cabo dentro del marco general de este proyecto, creándose, con ello, un sistema de información único.

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

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

En todo caso, el presente proyecto deberá garantizar el cumplimiento por el Ayuntamiento de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en lo que a las áreas de gestión tributaria y recaudación se refiere.

Los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional del sistema de información, así como los servicios tecnológicos y profesionales que incluyen en su oferta, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas. La oferta del adjudicatario, junto con el contrato a celebrar, serán los elementos de referencia para evaluar la correcta ejecución del proyecto, que en todo caso será acorde con las exigencias de este pliego de condiciones.

Apartado 1. - OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato:

1.- La implantación de un sistema de gestión, inspección y recaudación tributaria del Excmo. Ayuntamiento de Sagunto a través de la definición de un nuevo modelo de gestión que permita el cumplimiento de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de Acceso



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos potenciando la Administración Electrónica. Para ello se pretende contratar los siguientes productos o servicios:

- a) Alquiler de la aplicación informática y todos los trabajos necesarios para su implantación con cobertura funcional completa de acuerdo con las necesidades del Excmo. Ayuntamiento de Sagunto para la gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales.
- b) Servicios de asistencia técnica necesarios para su parametrización e implantación.
- c) Servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema.
- d) Mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación a partir del momento de implantación de la misma.
- e) Servicios tecnológicos integrales de Centro de Proceso de Datos, los licitadores deberán detallar en la oferta los distintos servicios así como las características del CPD.

2.- La realización de los trabajos necesarios para la inclusión de las alteraciones catastrales de naturaleza urbana de orden físico, económico y jurídico en la base de datos catastral, según lo que se estipula en el convenio formalizado por este Ayuntamiento con la DGC.

El contratista realizará los trabajos según se detalla en el apartado 2 y con sujeción al Pliego de Prescripciones Técnicas de Aplicación General a la contratación de trabajos de revisión y modificación del catastro urbano, editado por la Subdirección General de Catastro Inmobiliario Urbano, así como por las normas técnicas de aplicación vigentes.

3.- Asesoramiento y confección material en la incoación, tramitación, gestión y seguimiento de todos los tramites necesarios de expedientes de comprobación e investigación así como expedientes sancionadores que se inicien derivados de los procedimientos de inspección y comprobación limitada, excepto aquellos actos que impliquen ejercicio de autoridad, así como elaboración de cuantos informes, en relación con las quejas y recursos que se presenten por los obligados tributarios, se deriven de los anteriores expedientes.

4.- Si el Ayuntamiento de Sagunto asumiera la delegación de la D.G.C. en materia de inspección catastral, el objeto del presente contrato se amplía al apoyo en la realización de los trabajos necesarios para la tramitación y ejecución de los expedientes correspondientes.

Apartado 2. - ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance de la contratación comprende:



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

- a) Alquiler de la licencia de uso de una aplicación informática de Gestión Integral de Tributos y demás ingresos de derecho público con cobertura funcional completa de acuerdo con las necesidades del Excmo. Ayuntamiento de Sagunto. El número de usuarios nominales previsto es de 75, de los cuales se estima que 60 estarán conectados de forma simultánea a lo largo de una jornada típica de trabajo.
- b) Infraestructura informática necesaria y acorde que proporcione soporte al software de gestión propuesto.
- c) Instalación y parametrización de las funcionalidades de la aplicación informática contratada. Para ello el adjudicatario deberá realizar las siguientes actividades:
 - i Implantación de los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto.
 - ii Realización de pruebas necesarias y validación.
- d) Plan de formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles:
 - i Formación de usuarios de gestión, inspección y recaudación.
 - ii Formación de usuarios de atención al ciudadano.
 - iii Formación de usuarios de dirección.
 - iv Formación de usuarios técnicos informáticos.
- e) Mantenimiento de la aplicación que deberá comprender las siguientes tareas:
 - i Mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación.
 - ii Resolución de incidencias y problemas de funcionamiento, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
 - iii Resolución de consultas sobre la operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, telemática o asistencia presencial, tanto en aspectos de tipo conceptual como informático.
 - iv El tiempo de respuesta ante incidencias críticas de la aplicación debe ser inferior a 2 horas. Se entiende por incidencia crítica aquella que supone la inoperatividad del sistema y sea directamente imputable a errores de la aplicación.
 - v Alta priorización para las tareas de adaptación de las funcionalidades de la aplicación a los cambios motivados por modificaciones en la normativa legal.
- f) Respecto a la gestión catastral, la prestación del servicio por parte de la empresa contratista será completa en el ámbito de urbana, ofreciendo mediante distintos tipos de asistencia una combinación capaz de garantizar la plena cobertura al convenio de colaboración suscrito por el Ayuntamiento con la



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Dirección General de Catastro, tanto a nivel técnico como informático, incluyendo la comprobación y toma de datos de campo, actualización de la cartografía catastral digitalizada y suministro de programas informáticos para la consulta de la base de datos catastral facilitada por la Gerencia Territorial. Los trabajos consistirán en:

i **Gestión de alteraciones catastrales de naturaleza urbana de orden físico o económico, procedentes de declaraciones, expedientes de oficio por detección de omisiones, propuestas de resolución de recursos y rectificación de errores materiales.**

La resolución de este tipo de alteraciones comprende las siguientes actuaciones:

- ❑ Estudio pormenorizado de cada expediente con objeto de verificar la documentación aportada y formalización, en su caso, de los requerimientos a que hubiere lugar por los defectos o carencias existentes.
- ❑ En las altas y modificaciones de urbana procedentes de la presentación voluntaria de documentos 902 se efectuarán trabajos de comprobación de campo, especialmente cuando existan discrepancias o anomalías en los datos reflejados en el expediente y no puedan o deban resolverse mediante el oportuno requerimiento del declarante. También se realizarán, a criterio de Catastro, las comprobaciones oportunas y los informes para la propuesta de resolución de recursos.
- ❑ Elaboración de ficha de datos gráficos de urbana, modelo CU1, para cada una de las alteraciones físicas susceptibles de incorporar a la Base de Datos Catastral, y respetando siempre la normativa de la Dirección General de Catastro a este efecto.
- ❑ Los datos físicos, económicos y jurídicos de cada unidad urbana o entidad registral, recopilados en soportes normalizados, se procesarán informáticamente con objeto de incorporarlos para su valoración y alta en la base de datos catastral mediante el soporte de intercambio facilitado por la empresa, esto incluye la validación de datos y corrección de errores ante la Gerencia de Catastro.
- ❑ Una vez incorporadas, correctamente, las altas y modificaciones en la base de datos catastral y efectuado el proceso de valoración, se obtendrá de la Gerencia de catastro los valores pormenorizados de cada cargo, para incorporarlos posteriormente a la base de datos del Ayuntamiento con objeto de iniciar la gestión de cobro o simplemente a efectos de actualizar información. En los cargos donde proceda efectuar liquidación por ingreso directo respecto periodos atrasados, la empresa facilitará además toda la información que permita iniciar la gestión del cobro, en el soporte y formato requerido por el Ayuntamiento.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

- La información que se entregue en el ayuntamiento en soporte informático, se entregará revisada, constando en la etiqueta del soporte la fecha de entrega y el nombre de la persona que la ha revisado, así como su firma.
- ii **Trabajos de campo y complementarios para detección de errores y omisiones existentes en la base de datos catastral.**
- Recorrido de campo, de carácter general y exhaustivo de todo el término municipal, conforme a la planificación municipal, con objeto de detectar omisiones o diferencias de la base de datos respecto a la realidad del parque inmobiliario y que deberán reflejarse en soporte gráfico previa clasificación.
 - La empresa realizará los trabajos necesarios respecto a la gestión de expedientes donde el particular no haya presentado la preceptiva declaración, dichos expedientes resultarán de la realización de trabajos de investigación administrativa e inspección de campo y deberán originar con posterioridad la gestión de alteraciones catastrales de orden físico (Obras nuevas, rehabilitaciones y reformas) mediante formularios de autodeclaración o procedimientos de oficio.
- iii **Trabajos complementarios. Asistencia técnica y consultiva al área municipal encargada de la gestión catastral en todo lo concerniente al IBI de urbana y ante la Gerencia Territorial de Catastro respecto a actuaciones derivadas del desarrollo de los trabajos y del convenio de colaboración.**
- Prestación de asistencia periódica de carácter presencial por técnico cualificado de la empresa para despacho de incidencias con el técnico designado por el Ayuntamiento.

Esta asistencia será programada, tendrá carácter obligatorio y consistirá en una visita mensual de mínimo 5 horas de duración. Asimismo, la empresa, dispondrá de un servicio permanente para atender al Ayuntamiento ante cualquier consulta que pudiera suscitarse en el ámbito de la gestión catastral, estas consultas, en la medida de lo posible, podrán resolverse telefónicamente o vía telemática.

Comparecencias de la empresa ante los técnicos de la Gerencia Territorial de Catastro para despacho, muestreos y verificación de unidades, consultas y resolución de incidencias. Así como elaboración y diligencia de estadísticas y demás informes requeridos por el Ayuntamiento o la Gerencia Territorial de Catastro dentro de los límites establecidos por el convenio de colaboración y la normativa vigente.
 - Prestación de servicio de apoyo administrativo y de atención al público de carácter complementario a la asistencia periódica, que se realizará por personal cualificado de la empresa en el área de catastro en jornadas de 5 horas de duración y mediante requerimiento expreso por parte del Ayuntamiento con antelación mínima de 15 días.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

- Mantenimiento actualizado del archivo catastral. Finalizados los trabajos descritos, de cada uno de los expedientes gestionados se procederá a la sustitución de los documentos obsoletos, obrantes en el archivo de la Gerencia Territorial, por los nuevos soportes físicos elaborados por la empresa.
 - En parcelas catastrales donde se detecten errores de carácter gráfico (CU1) y no constituyan objeto de alteración catastral, se procederá a la modificación del fichero gráfico mediante la elaboración de los correspondientes documentos gráficos FXCU1, todo ello, según las directrices establecidas para el intercambio de información gráfica a las que se hace referencia anteriormente.
 - En parcelas catastrales donde se detecten errores de carácter gráfico (Parcelario Catastral) y no constituyan objeto de alteración catastral o elaboración de nuevos documentos gráficos, se procederá a la modificación del parcelario catastral mediante digitalización y entrega en formato FICC, incluyendo los procesos de carga, validación y depuración de errores ante la Gerencia Territorial.
- g) Respecto a la comprobación e investigación tributaria, la empresa adjudicataria aportará el personal necesario para la ejecución del servicio y adscribirá al menos a un administrativo, el cual deberá reunir condiciones idóneas de conocimientos teóricos y prácticos en relación con el objeto del contrato. Los trabajos se realizarán en las dependencias municipales con medios materiales propios del Excmo. Ayuntamiento de Sagunto. La periodicidad de esta asistencia presencial será, al menos, de un día a la semana o mayor en función de las necesidades del servicio. Asimismo, la empresa, dispondrá de un servicio permanente para atender al Ayuntamiento ante cualquier consulta que pudiera suscitarse en el ámbito de la inspección, estas consultas, en la medida de lo posible, podrán resolverse telefónicamente o vía telemática.

Apartado 3. REQUERIMIENTOS DE LA APLICACIÓN

3.1 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

La aplicación debe estar diseñada bajo una arquitectura cliente/servidor multinivel, disponiendo de una interfaz usuario única basada en un navegador de internet, incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/extranet indistintamente manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicación. Debe contemplar al menos los siguientes niveles:

3.1.1 Servidor de Datos

El servidor de datos debe estar implementado bajo un motor de base de datos fiable y de amplia implementación en el mercado, compatible con las versiones más recientes.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Se requiere capacidad y experiencia de las empresas ofertantes en cuanto a su dominio de la administración del motor de BBDD ofertado.

3.1.2. Servidor de la Aplicación.

El servidor de la aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas. Los tiempos de respuesta deben ser óptimos para las aplicaciones con este tipo de tecnología.

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

Es necesaria la integración de estas capas de la aplicación, por ello deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de la base de datos y el servidor web.

3.1.3. Servidor Web

El servidor web debe estar basado en Microsoft Information Server 6.0, ejecutándose en una infraestructura basada en el Sistema Operativo Windows 2003 Server, o equivalentes. La función del servidor web consistirá en ofrecer a los clientes finales (navegador internet) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía del proceso transaccional del resto de elementos del sistema. Se requiere el uso de XML/XSL para la definición de componentes interfaz usuario.

La aplicación debe estar diseñada de tal forma que permita la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a sus usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y, en su caso, permitiendo realizar otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquellas que motivo el acceso inicial.

El interfaz usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, quien debe obtener de la aplicación un entorno de interacción intuitivo, consistente y guiado.

3.1.4. Cliente Final

Interfaz usuario única basada en un navegador compatible con los estándares del Excmo. Ayuntamiento de Sagunto. El diseño de la aplicación permitirá que estos clientes finales no requieran configuraciones altas de hardware para poder trabajar con la aplicación, sino que el modelo de clientes sea “ligero” (“thin client”) y permita conservar la mayor parte del parque de ordenadores actualmente operativo.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

3.1.5. Entorno de Comunicaciones y Redes

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

Las empresas ofertantes deberán aportar conocimientos y técnicas para la óptima integración de la aplicación a los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en el Excm. Ayuntamiento de Sagunto, cuya información podrá solicitarse por parte de los interesados en la presente licitación.

Se requiere la existencia de una línea directa con el CPD.

3.1.6 Seguridad

Los ofertantes acreditarán el cumplimiento de las normas de la LOPD, para lo cual deberán aportar copia de la auditoria 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 deberán especificar claramente las soluciones que aportan los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA (Authentication, Autorization, Accounting -----> Autenticación, Autorización, Registro).

Como requerimientos básicos:

- a) La aplicación debe proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar por cada perfil de usuario definido unas características de acceso y operatividad dentro de ella. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Excmo. Ayuntamiento de Sagunto, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- b) Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento de Sagunto, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- c) El modulo de seguridad debe ofrecer a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil, debiendo existir una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).

- d) El módulo de seguridad de la aplicación deber ser independiente de cualquier otro mecanismo de seguridad existente en la red. Debe disponer de funciones de verificación de caducidad de las palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas). Asimismo, debe provocar la desactivación de la conexión ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- e) El módulo de seguridad debe registrar todo movimiento realizado por cada usuario que accede o intentan acceder al sistema, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se pueda producir. Estas trazas de auditoría deben permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre la aplicación.
- f) La aplicación dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias / 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.
- g) La aplicación debe permitir la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT y ACCV), de entidades financieras y del DNI-e como parte del proceso de autenticación.
- h) La aplicación deberá incorporar mecanismos que permitan la firma electrónica de documentos.
- i) Existencia de herramientas de auditoría permanente integradas dentro de la aplicación, y que permitan facilitar el diagnóstico y tratamiento de incidencias en el código de la misma.

3.1.7. 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 la versión anterior en caso de problemas de dicha actualización, teniendo en cuenta especialmente la facilidad con la que el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto pueda realizar estas actividades de forma desatendida y/o remota.

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

3.1.8. Documentación



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Los manuales de usuario se entregaran tanto en formato físico como en almacenamiento informático, y se mantendrán sincronizados permanentemente con las nuevas funcionalidades y/o modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al Modelo de Datos, de tal forma que el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto pueda explotar dichos datos de forma independiente.

3.1.9. Código Fuente

Las empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación para el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto en caso de cierre de la empresa adjudicataria por cualquier motivo, fusión/absorción por otras o cambio en la línea de negocio de la misma.

3.1.10. Procesos Masivos

La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto podrá administrar el lanzamiento y control de trabajos fuera del entorno transaccional. Se valorará la disponibilidad de utilidades disponibles para este tipo de tareas.

3.1.11 Integración con los Sistemas Informáticos empleados por el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto y otros sistemas externos

La aplicación permitirá el diseño y realización de la integración entre la gestión tributaria, inspección y recaudación y los siguientes sistemas:

- a) Registro General de Entrada/Salida.
- b) Padrón Municipal de Habitantes.
- c) Sistema Contable.

El Excmo. Ayuntamiento de Sagunto pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación de gestión de ingresos a contratar.

La integración deberá ser lo más automatizada posible evitando con ello procesos manuales o asistidos.

En caso de que durante la vigencia del contrato, se produzca en el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto la sustitución de los aplicativos, el contratista deberá realizar la integración al sistema ofertado con el nuevo aplicativo. En este sentido, el licitador deberá definir los mecanismos que su sistema proporciona para posibilitar dichas integraciones. Con ello quedarán disponibles y documentados los web services necesarios para poder realizar integraciones futuras.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

La aplicación deberá garantizar la interoperabilidad con otros órganos externos al Excmo. Ayuntamiento de Sagunto.

3.1.12. Subsistema de Información para Usuarios Finales

El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante los cuales éstos podrán diseñar informes basados en los datos de gestión tributaria, inspección y recaudación. Se valorará la integración de estas herramientas con los estándares ofimáticos definidos por el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto.

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

3.1.13. Gestión de Documentos

La aplicación deberá 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.

3.2. POLÍTICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO

Las empresas ofertantes deberán 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.

3.3. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS

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

3.4. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

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



Excm. Ajuntament de Sagunt
GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Módulo	Funcionalidad que deberá permitir el módulo
<i>Archivo de personas</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Alta y mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes. ❑ Carpeta tributaria y cuenta tributaria del contribuyente. ❑ Vinculación con toda la información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones. ❑ Vinculación con toda la información de la base de datos. ❑ Integración con el fichero de terceros corporativo y padrón de habitantes. ❑ Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos. ❑ Call center tributario.
<i>Registro de Entrada y Salida de documentos</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Registro de entrada y salida de documentos directamente o a través de servicios web con el Registro General. ❑ Integración con el Registro telemático. ❑ Asociación de documentos en formato digital. ❑ Firma electrónica de documentos asociados.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

<i>Gestor de Expedientes</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Tramitación en papel y electrónica de todo tipo de expedientes de gestión tributaria y restantes ingresos de derecho publico, inspección y recaudación. <input type="checkbox"/> Archivo en base de datos de todos los documentos generados. <input type="checkbox"/> Inclusión de la firma electrónica en todos los documentos. <input type="checkbox"/> Acceso vía internet a los documentos para comprobar su veracidad. <input type="checkbox"/> Escaneo de documentos de forma individual o masiva, vinculación a expedientes o recibos, liquidaciones o autoliquidaciones y acceso a estos documentos. <input type="checkbox"/> Bandejas de tareas por usuarios o departamentos. <input type="checkbox"/> Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.
<i>Gestor documental</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión de tributos y restantes ingresos de derecho publico, inspección y recaudación. <input type="checkbox"/> Mantenimiento de versiones de las plantillas. <input type="checkbox"/> Integración de los documentos en un archivo digital independiente de la base de datos. <input type="checkbox"/> Visor de documentos electrónicos.
<i>Procedimientos de gestión tributaria.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Actuaciones de los diferentes procedimientos de gestión tributaria integrados con el resto de las aplicaciones, especialmente con los módulos de gestión catastral, censal y recaudación.
<i>Fiscalización</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes. <input type="checkbox"/> Proceso de fiscalización a posteriori mediante la selección de muestras.
<i>Procedimiento inspector y sancionador</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador integrado con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria, catastral y censal.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

<i>Domiciliaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alta, baja y mantenimiento de domiciliaciones de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios. <input type="checkbox"/> Domiciliación general de la persona tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, domiciliación de recibos, liquidaciones y de fraccionamientos. <input type="checkbox"/> Aplicación de descuentos por domiciliación. <input type="checkbox"/> Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos. <input type="checkbox"/> Histórico de domiciliaciones.
<i>Valores</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alta, baja y gestión completa de todo tipo de recibos, liquidaciones, autoliquidaciones. <input type="checkbox"/> Anotación de las gestiones realizadas en cada recibo, liquidación o autoliquidación. <input type="checkbox"/> Cálculo de la deuda según el estado del recibo, liquidación o autoliquidación. <input type="checkbox"/> Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.
<i>Recaudación voluntaria</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestión del proceso de puesta al cobro de la voluntaria de los tributos periódicos. <input type="checkbox"/> Gestión del proceso de puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo. <input type="checkbox"/> gestión del proceso de puesta al cobro de otros ingresos de derecho publico. <input type="checkbox"/> Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.
<i>Recaudación ejecutiva</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Pase de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de recibos y liquidaciones en ejecutiva. <input type="checkbox"/> Carga en ejecutiva de liquidaciones externas. <input type="checkbox"/> Reposiciones a voluntaria. <input type="checkbox"/> Formación de expedientes ejecutivos.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

<i>Procedimiento de embargo</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otro tipo de bienes. <input type="checkbox"/> Introducción de resultados. <input type="checkbox"/> Embargo de bienes. <input type="checkbox"/> Subasta de bienes. <input type="checkbox"/> Gestión de fallidos. <input type="checkbox"/> Derivación de responsabilidad.
<i>Gestión de cobro</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva y masiva.
<i>Selector de información</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.
<i>Notificaciones</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. <input type="checkbox"/> Generación de remesas de notificación hasta la publicación en diarios o boletines oficiales correspondientes y su seguimiento. <input type="checkbox"/> SICER.
<i>Contabilidad auxiliar</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Conciliación bancaria. <input type="checkbox"/> Cuadre contable de operaciones tributarias. <input type="checkbox"/> Generación de ficheros de intercambio con el sistema contable corporativo.
<i>Administrador de perfiles y seguridad</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la organización.
<i>Seguimiento y control</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Seguimiento en tiempo real de la recaudación, aplazamientos, fraccionamientos, embargos, prescripción, suspensión, expedientes de gestión, devoluciones, procesos judiciales, asistencias, base de datos de personas, domiciliaciones.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

<p><i>Indicadores Tributarios y recaudatorios</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Índice de Recaudación. ❑ Ratio de ejecución del presupuesto de ingresos. ❑ Porcentaje del estado de la cuenta en cartera. ❑ Porcentaje de distribución de la deuda. ❑ Ratio de gestión de actuaciones recaudatorias. ❑ Reports evolutivos de gestión tributaria. ❑ Estadísticas de gestión tributaria. ❑ Evolución de la tramitación administrativa de embargo. ❑ Evolución del procedimiento sancionador.
<p><i>Servicios web</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Acceso e integración en tiempo real con otros sistemas basado en tecnología SOAP.
<p><i>Oficina Virtual</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales o DNI-e, con las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Acceso a toda su información tributaria incluido el estado de sus expedientes ▪ Pago de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago de Red.es u otra establecida por el Ayuntamiento de Sagunto ▪ Posibilidad de autoliquidar vehículos, plusvalías, tasas y precios públicos ▪ Posibilidad de domiciliar ▪ Posibilidad de obtener certificados tributarios ▪ Obtención de duplicados de recibos o liquidaciones ❑ Acceso de colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Obtención de certificados de deudas de IBI ▪ Autoliquidación asistida de IVTM, IIVTNU ▪ Autoliquidación asistida de tasas, precios públicos u otros ingresos de derecho publico



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

<i>Carga automatizada de soportes</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Cuadernos bancarios (cuaderno 19, 60, 63 y otros), ficheros SICER y acuses digitalizados.
<i>Gestión tributaria del IBI</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del IBI mediante el tratamiento de soportes catastrales. ❑ Procesos de gestión tributaria del IBI Rustica, Urbana y de Características Especiales: Exenciones, Bonificaciones, no sujetos. ❑ Cálculo y generación de recibos. ❑ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.
<i>Gestión Catastral</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Tramitación de alteraciones jurídicas- cambio de estructura de la propiedad. ❑ Integración con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico. ❑ Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas. ❑ Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales. ❑ Visualizador GIS integrado con la información territorial.
<i>Vehículos</i>	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por internet. ❑ Mantenimiento de objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT. ❑ Procesos de gestión tributaria de IVTM: Exenciones, bonificaciones. ❑ Cálculo y generación de recibos. ❑ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

<i>Gestió Tributaria y censal del IAE</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestión censal del IAE. <input type="checkbox"/> Procesos de gestión tributaria: exenciones, bonificaciones. <input type="checkbox"/> Cálculo y generación de recibos. <input type="checkbox"/> Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de cintas trimestrales de la AEAT.
<i>IIVTNU</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por internet. <input type="checkbox"/> Tratamiento de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación. <input type="checkbox"/> Generación de propuestas de liquidación y liquidaciones.
<i>ICIO</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Generación de autoliquidaciones y liquidaciones provisionales. <input type="checkbox"/> Registro de finales de obra y presupuesto. <input type="checkbox"/> Generación de liquidaciones definitivas. <input type="checkbox"/> Integración con urbanismo mediante SW.
<i>Tasas y precios públicos</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Mantenimiento de parámetros y tarifas. <input type="checkbox"/> Generación de objetos tributarios vinculados al territorio. <input type="checkbox"/> Generación de liquidaciones, autoliquidaciones y recibos partiendo de los objetos tributarios.
<i>Contribuciones Especiales</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestión de expedientes de contribuciones especiales.
<i>Cuotas urbanísticas</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Gestión de expedientes de cuotas urbanísticas.
<i>Multas de tráfico</i>	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Procedimiento sancionador de multas de tráfico.
<i>Otros ingresos de derecho publico</i>	<ul style="list-style-type: none"> a) Gestión de expedientes de otros ingresos de derecho publico.

3.5. IDIOMA



La aplicación debe contemplar la posibilidad de emitir todo el conjunto de documentos en valenciano y castellano.

3.6. PROPIEDAD INTELECTUAL

Las empresas ofertantes deberán acreditar la propiedad intelectual de la aplicación ofertada, mediante el correspondiente certificado del Registro de la Propiedad Intelectual.

Apartado 4. SERVICIO DE SOPORTE A LOS USUARIOS

Se incluirá en el objeto de esta prestación las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión de las funcionalidades de la aplicación, fundamentalmente en los procesos interactivos y en los de atención directa al contribuyente.

Aunque las empresas ofertantes deberán especificar detalladamente el alcance de la prestación, sirva a modo de ejemplo de las operaciones sobre las que se prestaría soporte, la relación no limitativa que figura a continuación:

- a) Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación
- b) Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma
- c) Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación
- d) Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, a fin de entender lo que pasa, evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de uso indebido de la funcionalidad para fines no previstos en la misma, error de datos que tiene como consecuencia que una funcionalidad no opere o lo haga incorrectamente, o finalmente, constatación de la existencia de errores o deficiencias de funcionamiento propios de la aplicación.
- e) Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras

El horario de prestación de este soporte a la gestión será el de apertura de las oficinas del Ayuntamiento.

Apartado 5. - SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA

Se incluirá en el objeto de esta prestación las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, fundamentalmente en procesos masivos, cargas de ficheros y emisiones.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Se incluyen asimismo en esta prestación actuaciones de asistencia a los usuarios con necesidades de informes específicos, problemas de datos, asesoramiento sobre la optimización de la explotación del sistema, ayuda a la planificación de las tareas repetitivas, así como en la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos y, en su caso, incluso la realización mediante encargo expreso, de actuaciones de modo correctivo en caso de producirse alguna anomalía no imputable a la aplicación, en dichos procesos transaccionales.

Aunque las empresas ofertantes deberán especificar, tan detalladamente como sea posible el alcance de esta prestación, sirva a modo de ejemplo de las operaciones sobre las que se prestaría soporte, la relación no limitativa que figura a continuación:

- a) Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias
- b) Procesos de recibos en voluntaria
- c) Gestión de ficheros bancarios
- d) Emisión y carga de ficheros de otras administraciones
- e) Emisiones masivas
- f) Ejecución y validación de estadísticas
- g) Apertura y mantenimiento de sesiones de intercambio de información con EDITRAN

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

Apartado 6. - PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

La oferta correspondiente a esta prestación responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

- a) *Mantenimiento Evolutivo*: Entendiendo por tal la realización de operaciones necesarias para la actualización e inclusión de nuevos contenidos, nuevas funcionalidades así como modificaciones que deban implantarse sobre las funcionalidades actuales, derivadas de modificaciones de la normativa aplicable.
- b) *Mantenimiento Correctivo*: Entendiendo por tal la realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación objeto del contrato durante el plazo de duración del mismo.
- c) *Formación de los usuarios*: Instrucción a los usuarios implicados en las operaciones de mantenimiento, o afectados por las mismas, en el manejo de nuevas funcionalidades, o de las modificaciones de las existentes, así como en el caso de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Las operaciones a contemplar dentro de los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen no solo la corrección o depuración del código y/o actualización de la configuración existente, sino debe incluirse además la realización de pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la redacción de la documentación relativa a los cambios efectuados.

6.1. MANTENIMIENTO EVOLUTIVO

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento evolutivo deberán estar implantadas en la aplicación con anterioridad a la fecha de entrada en vigor a la modificación que da lugar al mantenimiento. Estas operaciones serán abordadas con un criterio de máxima prioridad, no sólo para cumplir con las condiciones anteriormente descritas sino para anticipar en lo posible su puesta a disposición de los usuarios a efecto de formación y entrenamiento.

La implantación de los resultados de las operaciones de mantenimiento evolutivo habrá sido objeto de notificación o aviso previo en el que se detallen las modificaciones y, en su caso, eventuales requisitos de sistemas.

6.2. MANTENIMIENTO CORRECTIVO

En lo que respecta a operaciones de mantenimiento correctivo el tiempo de respuesta máximo ante las incidencias comunicadas será el especificado en el cuadro adjunto:

<i>Tipo Incidencia</i>	<i>Plazo Respuesta</i>	<i>Plazo de Resolución</i>
Crítica	$\leq 45'$	≤ 4 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤ 6 horas

Se entiende por:

- ❑ *Incidencia crítica.* El sistema, aplicación o funcionalidades relevantes 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 funcionamiento normal de la actividad de la aplicación de gestión Integral de Ingresos.
- ❑ *Incidencia no crítica.* El funcionamiento del sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de una 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 llevara 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 numero de inconvenientes posibles.



Apartado 7. - INFRAESTRUCTURA INFORMATICA

7.1 REQUISITOS DE SISTEMAS

Las empresas ofertantes deberán presentar una relación detallada de todos los componentes informáticos necesarios para desplegar la aplicación y para un correcto servicio a los distintos Departamentos de Gestión de Ingresos.

Como mínimo detallaran los siguientes sistemas y prestaciones:

- a) Servicio de Datos. El servidor de datos debe estar implementado bajo el motor de la Base de datos Oracle, versión 10g o equivalente.
- b) Servicio de Aplicación. El servidor de la aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.
- c) La oferta debe especificar claramente los productos y herramientas software utilizadas. Se valorará el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para lo cual deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.
- d) Servicio Web. El servidor web debe estar basado en Microsoft Information Server 6.0, o equivalente, ejecutándose en un ordenador con Sistema Operativo Windows 2003 Server. Su función consistirá en ofrecer a los clientes finales (navegador internet) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional del resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz usuario.
- e) Entorno de Comunicaciones y Redes. Debe especificarse claramente el entorno de Comunicaciones y Redes entre el Ayuntamiento de Sagunto y el CPD de la empresa ofertante. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en materia de seguridad de las comunicaciones. Se valorarán los conocimientos y aportaciones técnicas de las empresas ofertantes en cuanto a la integración optima de éstas en los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto.
- f) Seguridad Física. Deben especificarse claramente los sistemas de seguridad física y control de accesos a las instalaciones del CPD, así como los sistemas de infraestructura que garantizan una adecuada disponibilidad del servicio: suministro de energía eléctrica estabilizada interrumpida, extinción de incendios, seguridad física, etc.



7.2 SERVICIOS INCLUIDOS

1. Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red. Mediante los servicios de Operación y Gestión de Red, el personal de la empresa adjudicataria supervisará el correcto funcionamiento de las máquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

1.1.Servicio de Operación de Sistemas.

- 1.1.1. Monitorización del sistema.
- 1.1.2. Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta.
- 1.1.3. Cambios.
- 1.1.4. Seguimiento de back-up.
- 1.1.5. Reporting básico.

1.2.Servicio de Operación de Gestión de Redes.

- 1.2.1. Monitorización de líneas y routers.
- 1.2.2. Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- 1.2.3. Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.).
- 1.2.4. Back-up de firewalls y DNS y Back-up de elementos activos.
- 1.2.5. Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

2. Servicios de Administración. Incluyen las actualizaciones necesarias para garantizar, a lo largo del plazo de ejecución del contrato, 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:

2.1.Administración de Sistemas Operativos.

- 2.1.1. Gestión de políticas de seguridad.
- 2.1.2. Gestión de políticas de sistemas.
- 2.1.3. Monitorización y análisis del sistema.
- 2.1.4. Mantenimiento y actualización del hardware.
- 2.1.5. Gestión del rendimiento.
- 2.1.6. Mantenimiento preventivo y correctivo.
- 2.1.7. Elaboración de documentación.

2.2.Administración de Base de Datos.

- 2.2.1. Instalación y configuración del software.



- 2.2.2. Política de copias de seguridad y recuperación.
- 2.2.3. Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios).
- 2.2.4. Monitorización y optimización de la base de datos.
- 2.2.5. Planificación de crecimientos y cambios.
- 2.2.6. Tunning.

2.3. Administración de otro Software de Base (Servidores de aplicaciones, servidores web, etc.).

- 2.3.1. Instalación y configuración.
- 2.3.2. Políticas de seguridad.
- 2.3.3. Políticas de seguridad web.
- 2.3.4. Monitorización y control.
- 2.3.5. Gestión de cambios.
- 2.3.6. Gestión de incidencias.

7.3. MONITORIZACIÓN AUTOMÁTICA

Deberán aportarse funcionalidades de gestión y monitorización automática incluidas dentro del sistema ofertado, por la mejora que estos sistemas suponen en cuanto a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias y el número de problemas que se detectan anticipadamente y pueden ser resueltos sin que lleguen a afectar a los usuarios.

Apartado 8. -PLAN DE FORMACION

El adjudicatario deberá diseñar un Plan de formación para el personal de las áreas implicadas en cuatro niveles:

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

El objetivo de este Plan de formación 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 completo del Plan de Formación.
- b) Cursos a impartir.
- c) Numero de sesiones (mínimo 2 por curso).
- d) Contenidos del curso.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

- e) Duración de cada uno de los cursos.
- f) Documentación a entregar, 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.

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 con el departamento correspondiente del ayuntamiento.

La formación deberá realizarse, preferentemente, en horario laboral; para lo cual, el adjudicatario, deberá comprometerse a programar el número de ediciones de cada curso que se consideren necesarias para que el servicio no se vea afectado, así como adaptar el calendario de los mismos a las necesidades del servicio. Todo ello será determinado por los responsables de cada departamento afectado.

Apartado 9. -OFERTAS

Con independencia de que la empresa ofertante pueda adjuntar a su oferta cuanta información complementaria considere de interés, la Memoria Técnica deberá contener:

- a) Descripción de las características técnicas y funcionalidades del programa informático en sus diferentes módulos, así como de los servicios ofrecidos, de acuerdo con lo establecido en el pliego. Deberá acreditarse la propiedad intelectual de la aplicación ofertada mediante el correspondiente certificado del Registro de la Propiedad Intelectual.
- b) Descripción de la infraestructura informática.
- c) Plan de formación.
- d) Plan de Implantación.
- e) Descripción de los servicios de mantenimiento de la aplicación.
- f) Descripción de los servicios de soporte a la gestión y explotación del sistema.
- g) Mejoras ofertadas por el licitador no contempladas en el pliego.

La mesa de contratación podrá requerir a los ofertantes la realización de una demostración funcional, a ser posible, sobre datos reales y en tiempo real, salvaguardando siempre la Ley de Protección de Datos; para verificar las características fundamentales de la oferta.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Asimismo, y para ilustrar mejor su propuesta, la mesa de contratación podrá acordar que sean grabadas en video dichas demostraciones, incluyéndose los soportes donde se registren las grabaciones en el expediente administrativo.

Apartado 10. -SISTEMA DE VALORACIÓN PARA LA ADJUDICACIÓN

Los criterios de valoración que servirán de base para la adjudicación del contrato, así como sus pesos de ponderación en el computo final, por orden decreciente de importancia, se detallan a continuación, indicándose sobre 100, la puntuación máxima por cada concepto:

Se otorgará la máxima puntuación de cada apartado a la oferta más ventajosa, otorgándose, de forma proporcional, la puntuación a las restantes, excepto en el apartado E2, que se puntuará como se describe en el mismo.

(A) Valoración funcional y técnica de la aplicación	26 puntos
Para ello se tendrá en cuenta:	
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Interfaz de usuario<input type="checkbox"/> Flexibilidad de adaptación(funcional y documental)<input type="checkbox"/> Facilidad de uso<input type="checkbox"/> Adaptabilidad de la seguridad y auditoria de procesos	
(B) Modelo de gestión y estructura organizativa	26 puntos
Para ello se tendrá en cuenta:	
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Modelo de gestión integral, orientado al contribuyente.<input type="checkbox"/> Simplificación de trámites.<input type="checkbox"/> Accesibilidad para los ciudadanos.<input type="checkbox"/> Existencia de mecanismos que permitan una atención presencial al contribuyente de su situación fiscal total con el ayuntamiento de forma sencilla e integrada.<input type="checkbox"/> Implementación para explorar nuevas formas de atención y comunicación con los contribuyentes que redunden en una mayor eficacia de gestión y una mayor comodidad para el ciudadano, tales como, “call center”, comunicaciones telemáticas, etc.	
(C) Oferta económica más ventajosa	23 puntos
Esta puntuación se distribuirá de la siguiente forma:	



Excm. Ajuntament de Sagunt
GESTIÓ TRIBUTÀRIA

Sobre la inspección catastral	10%
Sobre el resto del proyecto	90%

(D) Mejoras no previstas en el pliego sin coste	18 puntos
<p>(D1) Mejoras no contempladas en ninguno de los criterios de valoración señalados y que contribuyan de manera directa e inequívoca a la mejor ejecución del objeto del contrato:</p> <p><i>Distribuidos del siguiente modo:</i></p>	8 puntos
<p><input type="checkbox"/> Mejoras en el ámbito de la formación del personal del ayuntamiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Se trata de cursos de contenido distinto a los descritos en el apartado 8 de los pliegos, pero cuya materia tenga relación con el trabajo del personal del área económica del ayuntamiento (cursos de derecho tributario, tanto general como específico de las haciendas locales, cursos en materia catastral, cursos de dirección y habilidades directivas para el personal directivo del área). ▪ Se valorarán en función del número de cursos, el número de horas lectivas y el contenido de los mismos. ▪ Para su valoración deberá indicarse la denominación del curso, su contenido, el número de horas lectivas, la documentación a entregar y la cualificación del profesorado. ▪ Los cursos dirigidos a personal no directivo deberán impartirse en el término municipal de Sagunto y en horario laboral, para lo cual, el ayuntamiento, en la medida de sus posibilidades, facilitará los locales y medios materiales necesarios y el adjudicatario deberá comprometerse a prever tantas ediciones del curso como sean necesarias para que el servicio no se vea afectado. 	4 puntos
<p><input type="checkbox"/> Asistencia en procesos automatizados (cargas y depuraciones de padrones, depuraciones de bases de datos, ...)</p>	4 puntos



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

(D2) Ampliación del plazo de uso de la licencia.	1 punto por mes; con un máximo de 10 puntos
--	---

(E) Plan de Formación	5 puntos
Para ello se tendrá en cuenta: <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Numero de cursos<input type="checkbox"/> Numero de horas lectivas<input type="checkbox"/> Contenido de los cursos	

(F) Servicio de mantenimiento	2 puntos
Que mejoren los previstos en los pliegos. Para ello se tendrá en cuenta: <ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Tiempos de respuesta ante requerimientos de usuarios<input type="checkbox"/> Tiempos de respuesta ante incidencias	

Apartado 11. -PLAZOS

El proyecto tiene un periodo de ejecución de 4 años, contados a partir de la fecha de la firma del contrato.

El sistema deberá estar disponible, para su entrada en funcionamiento, en un plazo máximo de 6 meses, contados a partir de la fecha del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de parametrización y adaptación del sistema, así como de formación de usuarios. Estos trabajos deberán haber sido soportados sobre la infraestructura del CPD aportada por el adjudicatario.

A partir de este plazo, se iniciara la prestación del resto de servicios de gestión, explotación del sistema, mantenimiento, etc. hasta la finalización del contrato.

Apartado 12. -CALIFICACIÓN DEL CONTRATISTA

Las empresas licitadoras deberán contar con las siguientes clasificaciones para la acreditación de sus solvencia técnica y profesional:

GRUPO L)
SUBGRUPO 2)



CATEGORÍA C)

GRUPO V)
SUBGRUPO 2)
CATEGORÍA C)

Asimismo, en cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, los licitadores deberán contar con la pertinente auditoria acreditativa del cumplimiento de las normas de protección de datos de carácter personal, realizada a nivel alto.

Apartado 13. -PRECIO DEL CONTRATO

El precio del contrato es de 305.000 euros anuales, excluido el IVA, siendo dicho importe actualizable anualmente en función del IPC.

Si el Ayuntamiento de Sagunto asume la delegación por parte de la D.G.C. en materia de inspección catastral el precio se incrementará, IVA excluido, motivado en la realización de dicha contraprestación en un 25% de la deuda tributaria aflorada por unidad urbana con los siguientes límites:

- Límite mínimo por deuda tributaria 50 €
- Límite máximo por deuda tributaria2.000 €

Apartado14.- PAGO DEL PRECIO

El adjudicatario emitirá una factura mensual correspondiente a 1/12 del importe anual ofertado.

En el supuesto de inspección catastral el adjudicatario emitirá mensualmente la factura correspondiente a las liquidaciones de deudas tributarias firmes del mes inmediatamente anterior, detallando en número de liquidaciones a las que se refiere dicha factura.

Apartado15.- EQUIPO DE TRABAJO

Las empresas ofertantes son responsables de la aportación de todos los Recursos Humanos y técnicos necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos establecidos.

La empresa adjudicataria designará una persona responsable que será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que plantee la ejecución del contrato.

Apartado 16. - DIRECCIÓN DEL PROYECTO



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

La dirección del proyecto correrá a cargo del equipo de trabajo designado por el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto, el cual 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.

Apartado 17. - SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

Se efectuara mediante:

- ❑ Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y el responsable del equipo de trabajo del Ayuntamiento.
- ❑ Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, del responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y del equipo de trabajo del Ayuntamiento, 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.

Apartado 18. -SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS.

El adjudicatario, en la realización de los trabajos contratados y en lo referente a la protección de datos de carácter personal observara estrictamente los siguientes enunciados.

En General:

La titularidad de los datos de carácter personal es del Excmo. Ayuntamiento de Sagunto, siendo la empresa adjudicataria considerada “encargada del tratamiento”. 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.

Una vez finalizados los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario deberá devolver al Ayuntamiento todos los documentos y soportes informáticos en que pudiera constar algún dato de carácter personal.

El adjudicatario quedara obligado al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre Protección de Datos de Carácter Personal, especialmente 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 el 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



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

medidas de seguridad que adoptara 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 adjuntara una descripción de su perfil profesional, y solo podrán ser sustituidas con la conformidad del equipo.

En lo que respecta a la realización de funciones en materia catastral:

Adecuará sus actuaciones a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (B.O.E. núm. 298, de 14 de diciembre), al Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario y demás normas de aplicación. La información catastral que contiene datos de carácter personal es la relativa a las características económicas, es decir, la valoración catastral, y las jurídicas: titularidad, domicilio fiscal y Número de Identificación Fiscal, de los bienes individualizados.

El adjudicatario, sea persona física o jurídica, y el personal a su servicio que tenga acceso o realice cualquier tratamiento con los datos catastrales de carácter personal, tendrá la consideración de "encargado del tratamiento" y el acceso a la información catastral de carácter personal necesario para la realización de los trabajos no supondrá "comunicación de datos", a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El acceso y el tratamiento de los datos por parte del adjudicatario se podrá realizar bien a través de transferencia de documentación y ficheros magnéticos en los formatos y soportes definidos por la Dirección General del Catastro, o mediante la grabación en las bases de datos catastrales por el personal debidamente autorizado y de acuerdo con las normas de seguridad establecidas al respecto por la Dirección General.

El adjudicatario encargado del tratamiento estará sometido a las siguientes obligaciones con respecto de los datos de carácter personal:

- Actuará conforme a las instrucciones de la Gerencia Territorial, responsable del fichero.
- Adoptará todas aquellas medidas de índoles técnicas y organizativas que resulten necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados.
- No aplicará ni utilizará los datos con fines distintos a los de realización de los trabajos objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.
- Estará obligado a guardar el secreto profesional respecto de los mismos, aun después de finalizar sus relaciones contractuales.
- Una vez finalizados los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario deberá devolver a la Gerencia Territorial todos los documentos o soportes informáticos en que pudiera constar algún dato de carácter personal.



Excm. Ajuntament de Sagunt

GESTIÓ TRIBUTÀRIA

En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones establecidas en el contrato, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, previstas en la Ley Orgánica 15/1999, 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

Apartado 19. -RECEPCION FORMAL DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS CONTRATADOS

La recepción formal del objeto del presente contrato se realizara por fases coincidiendo con la aceptación o implantación de los distintos productos o servicios.

Apartado 20. -RESOLUCION DEL CONTRATO

En el supuesto en que se deba resolver el contrato por incumplimiento de las condiciones específicas en el pliego o, por otras causas que lo justifiquen, los datos habrán de devolverse al Excmo. Ayuntamiento de Sagunto en los mismos formatos en que éste los ha proporcionado a la empresa adjudicataria, o en aquellos otros que pudiera establecer el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto.

Apartado 21. -REVERSIÓN DEL SERVICIO

Una vez concluido el periodo del contrato, el Excmo. Ayuntamiento de Sagunto podrá optar, entre otras posibilidades, por la adquisición de la licencia de uso de la aplicación para su implantación en su propia estructura tecnológica.

El licitador deberá detallar en su propuesta las condiciones técnicas y económicas bajo las que el proceso de reversión podría llevarse a cabo.

En Sagunto a veintitrés de diciembre de dos mil nueve

EL JEFE DE SECCIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Fdo.: Antonio Forcadell Plasencia