



AJUNTAMENT DE VALENCIA

Expte. 801/2008/ 55

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA CONTRATAR LA IMPLANTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA, ASÍ COMO LA OBTENCIÓN DE LOS MEDIOS NECESARIOS PARA LA TRANSFORMACIÓN TECNOLÓGICA DEL SISTEMA INFORMÁTICO DE GESTIÓN DE INGRESOS

1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la implantación de un sistema de Gestión, Inspección y Recaudación Tributaria del Ayuntamiento de Valencia 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 Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos potenciando la Administración Electrónica.

Asimismo, es objeto de esta contratación la transformación tecnológica del Sistema Informático de Gestión de Ingresos que da soporte al actual modelo de gestión (actualmente gestionado a través del denominado SIEM-Ingresos)

2.- ALCANCE DEL PROYECTO.

Para el cumplimiento de los objetivos descritos, se pretenden contratar los siguientes productos o servicios:

- Una aplicación informática con cobertura funcional completa de acuerdo con las necesidades del Ayuntamiento de Valencia para la gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales que están detalladas en el apartado 5.4- *Requerimientos funcionales* del presente pliego. Dicha aplicación informática deberá estar planteada para posibilitar íntegramente la gestión a través de medios electrónicos, es decir, la aplicación gestionará “expedientes electrónicos” mediante “trámites electrónicos”.
- La infraestructura informática necesaria y acorde con la utilización y los volúmenes de información del Ayuntamiento de Valencia que proporcione soporte al software de gestión propuesto.
- Servicios profesionales para el soporte a la explotación y estabilización del Sistema durante 6 meses contados a partir de la puesta en funcionamiento de la nueva aplicación.
- Un plan de formación que posibilite realizar una atención integral del contribuyente en los distintos puntos de atención que se establezcan.



AJUNTAMENT DE VALENCIA

3. PRESTACIONES INCLUIDAS.

La presente contratación supone la completa ejecución de las siguientes prestaciones:

- Suministro de una aplicación informática de Gestión Integral de Tributos y demás Ingresos de Derecho Público. El número de usuarios nominales previsto es de 300, de los cuales se estima que 225 estarán conectados de forma simultánea, en promedio, a lo largo de una jornada típica de trabajo.
- Instalación y parametrización de las funcionalidades de la aplicación informática contratada. Para ello, las empresas ofertantes deben realizar las siguientes actividades:
 - Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto.
 - Parametrización de las funcionalidades.
 - Aportación del personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos de implantación y parametrización en los plazos establecidos dentro de los Planes de Trabajo presentados.
- Formación del personal de las áreas implicadas en tres niveles:
 - Formación de usuarios Finales.
 - Formación de usuarios de Dirección.
 - Formación de usuarios Técnicos.
- Traspaso y migración de los datos actuales.
- Mantenimiento durante el periodo de garantía. Este periodo deberá ser, como mínimo, de un año, a contar desde la fecha de implantación del Sistema en su totalidad. El mismo deberá incluir las siguientes tareas:
 - Mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación.
 - Resolución de incidencias y problemas de funcionamiento, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por mal funcionamiento de la aplicación.
 - Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática ó asistencia presencial, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático.
 - El tiempo de respuesta ante incidencias críticas de la aplicación debe ser inferior a 2 horas. Se entiende por incidencia crítica aquélla que supone la inoperatividad del sistema y que sea directamente imputable a errores de la aplicación.



AJUNTAMENT DE VALENCIA

- Alta priorización para las tareas de adaptación de las funcionalidades de la aplicación a los cambios motivados por modificaciones en la normativa legal,

Se deberá hacer constar el importe ofertado para la realización de servicios de desarrollo de nuevas funcionalidades no incluidas en el aplicativo ofertado para la personalización al Ayuntamiento de Valencia.

También se deberá hacer constar en la oferta el coste estimado del mantenimiento anual durante un periodo de 4 años a contar desde la finalización del plazo de garantía.

4.- ENTORNOS FÍSICOS Y LÓGICOS DEL AYUNTAMIENTO DE VALENCIA.

El entorno tecnológico en el que se desarrollará el proyecto objeto del contrato es el definido en el Anexo al presente pliego de prescripciones técnicas.

5. REQUERIMIENTOS DE LA APLICACIÓN

5.1 *Requerimientos técnicos*

5.1.1 Arquitectura de la aplicación.

La aplicación debe estar diseñada bajo una arquitectura basada en tecnología internet, disponiendo de interfaz de 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:

5.1.1.1 Servidor de Datos.

El Servidor de Datos debe ser compatible con los estándares definidos por el Ayuntamiento de Valencia.

Se valorará la capacidad y experiencia de las Empresas ofertantes en cuanto a su dominio de la Administración del motor de BBDD ofertado y su aportación a la configuración del mismo en las instalaciones del Ayuntamiento de Valencia.

5.1.1.2 Servidor de Aplicación.

El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de



AJUNTAMENT DE VALENCIA

transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas. Los tiempos de respuesta deben ser los razonables para las aplicaciones con este tipo de tecnología.

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

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.

5.1.1.3 Servidor Web.

El servidor web y el ordenador sobre el que se ejecute deben ser compatibles con los estándares definidos por el Ayuntamiento de Valencia. 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 de proceso transaccional del resto de elementos del sistema.

La aplicación debe estar diseñada de tal forma que permita la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma natural, y como parte de una misma transacción, a otras partes de la aplicación, retornando de forma consistente a cualquiera de los puntos de navegación accedidos y, en su caso, permitiendo realizar otras operaciones que el usuario pueda decidir.

El interfaz de 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.

5.1.1.4 Cliente final

Interfaz de usuario única basada en un navegador compatible con los estándares del Ayuntamiento de Valencia. El diseño de la aplicación permitirá que estos clientes finales no requieran configuraciones altas en 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.

5.1.1.5 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 seguridad en las Comunicaciones.



AJUNTAMENT DE VALENCIA

Se valorarán los conocimientos y aportaciones técnicas de las Empresas ofertantes en cuanto a la integración óptima de la aplicación en los entornos de Comunicaciones y Redes ya existentes en el Ayuntamiento de Valencia.

De cualquier manera, los tiempos globales de respuesta deberán ser acordes a lo que el usuario espera en cada una de las acciones que pueda ejecutar en la aplicación.

5.1.2 Seguridad

Los ofertantes acreditarán el cumplimiento de las normas de la LOPD, para lo cual deberán aportar copia de la auditoría pertinente. Ante las características de la información manejada en Gestión Tributaria, se valorará el que dicha auditoría haya sido realizada al nivel “alto” de dicha Ley.

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

Como requerimientos básicos:

- 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 Ayuntamiento de Valencia, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema. En cualquier caso deberá integrarse con el organigrama funcional de la LDAP corporativa.
- Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento de Valencia, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad debe ofrecer a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil, debiendo existir una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad de la aplicación debe ser independiente de cualquier otro mecanismo de seguridad existente en la red. Debe disponer de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de



AJUNTAMENT DE VALENCIA

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. De cualquier manera deberá integrarse con el módulo *single-sign-on* corporativo.

- El módulo de seguridad debe registrar todo movimiento realizado por cada usuario que accede o intenta acceder al sistema, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría deben permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre la aplicación.
- 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.
- La aplicación debe estar preparada para el tratamiento de diferentes certificados digitales y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.
- La aplicación debe estar preparada para la firma electrónica de documentos, integrándose con la “Plataforma de firma” estándar del Ayuntamiento de Valencia.
- Se valorará la 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.

5.1.3 Actualizaciones y cambios de versión.

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema en forma metódica, sencilla y con salvaguardia de versión anterior en caso de problemas en dicha actualización. Se valorará especialmente la facilidad con la que el Ayuntamiento de Valencia puede realizar estas actividades en forma desatendida y/o remota. Se valorará la existencia de procedimientos mediante los cuales las actualizaciones puedan implementarse en un entorno de pruebas, donde el Ayuntamiento de Valencia pueda desarrollar sus propios test, antes de su pase definitivo al entorno de Explotación, todo ello bajo una sistemática clara y sencilla de realizar.



AJUNTAMENT DE VALENCIA

5.1.4 Documentación.

Los manuales de usuario se entregarán 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 Ayuntamiento de Valencia pueda explotar dichos datos de forma independiente.

5.1.5 Código fuente.

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

5.1.6 Procesos masivos.

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

5.1.7. Migración de datos del sistema actual.

La aplicación debe contener procedimientos y herramientas diseñados para realizar el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema.

Se valorarán las características de estos procedimientos, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

Las ofertas deben contener, dentro del Plan de Trabajo requerido, la enumeración de las fases de este proceso, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

5.1.8. Integración con los Sistemas Informáticos utilizados en el Ayuntamiento de Valencia

La aplicación permitirá el diseño y realización del enlace entre la Gestión Tributaria / Recaudación y los siguientes sistemas:

- Sistema contable (SIEM Contabilidad).
- Sistema de Registro General de Entrada y Salida



AJUNTAMENT DE VALENCIA

- Seguimiento de Expedientes corporativo
- Fichero de Terceros corporativo
- Fichero de codificadores territoriales corporativo
- Plataforma corporativa de Firma Electrónica
- GIS municipal.

En caso de que, durante el periodo de vigencia del contrato, se produzca en el Ayuntamiento de Valencia la sustitución del aplicativo de gestión actual, el contratista deberá realizar la integración del sistema ofertado con el nuevo aplicativo, siempre que el nuevo aplicativo siga los estándares SOA.

Se valorarán los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita realizar estos enlaces de forma efectiva y eficiente.

5.1.9 Subsistema de Información para usuarios finales.

El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales éstos podrán diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria y Recaudación. Se valorará la integración de estas herramientas con los estándares ofimáticos definidos por el Ayuntamiento de Valencia.

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

5.1.10 Gestión de Documentos.

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

5.2. Políticas de Desarrollo y Mantenimiento.

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

5.3 Licencias de productos de terceros.



AJUNTAMENT DE VALENCIA

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

5.4 Requerimientos funcionales.

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

Módulo	Funcionalidad que deberá permitir el módulo
Archivo de personas	<ul style="list-style-type: none">Alta y mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes.Cuenta tributaria del contribuyente.Vinculación con toda la información de la base de datos.Integración con el Fichero de Terceros corporativo.
Registro de entrada y salida de documentos	<ul style="list-style-type: none">Entrada y salida de documentos directamente o a través de Servicios Web con el Registro General. Integración con el Registro telemático.
Gestor de expedientes.	<ul style="list-style-type: none">Tramitación de todo tipo de expedientes tributariosConfiguración de cada tipo de expediente con sus actuaciones según la fase del procedimiento.Integración de las actuaciones con sus respectivos módulos tributarios.Alta y mantenimiento de todo tipo de documentos que generan los procedimientos tributariosArchivo en base de datos de todos los documentos generados.Inclusión de firma electrónica en los documentos.Acceso vía Internet a los documentos para comprobar su veracidad.Escaneo de documentos de forma individual o masiva, vinculación a expedientes o valores y acceso a estos documentos.Integración con el Sistema de gestión de expedientes corporativo
Procedimientos tributarios.	<ul style="list-style-type: none">Tramitación completa de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.
Fiscalización	<ul style="list-style-type: none">Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.Proceso de fiscalización a posteriori mediante la selección de muestras.
Procedimiento inspector y sancionador.	<ul style="list-style-type: none">Actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador integrado con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria y censal.
Domiciliaciones	<ul style="list-style-type: none">Alta, baja y mantenimiento de domiciliaciones de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios.Domiciliación general de la persona tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, domiciliación de



AJUNTAMENT DE VALENCIA

Módulo	Funcionalidad que deberá permitir el módulo
	liquidaciones y de fraccionamientos. <ul style="list-style-type: none">• Aplicación de descuentos por domiciliación.• Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos.
Valores	<ul style="list-style-type: none">• Alta, baja y gestión de todo tipo de valores: Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.• Anotación de las gestiones realizadas en cada valor.• Cálculo de la deuda según el estado del valor.• Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.
Recaudación voluntaria	<ul style="list-style-type: none">• Gestión del proceso de puesta al cobro de la voluntaria de tributos periódicos.• Gestión del proceso de puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
Recaudación ejecutiva	<ul style="list-style-type: none">• Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.• Carga en ejecutiva de valores externos.• Reposiciones a voluntaria.• Formación de expedientes ejecutivos.
Procedimiento de embargo	<ul style="list-style-type: none">• Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.• Introducción de resultados.• Embargo de bienes.• Subasta de bienes.• Gestión de fallidos.• Derivación de responsabilidad.
Gestión de cobro.	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
Selector de información	<ul style="list-style-type: none">• Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.
Notificaciones.	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.• Generación de remesas de notificación y su seguimiento.
Contabilidad auxiliar	<ul style="list-style-type: none">• Conciliación bancaria.• Cuadre contable de las operaciones tributarias• Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.
Administración de perfiles y seguridad.	<ul style="list-style-type: none">• Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.
Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none">• Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas, Domiciliaciones.
Servicios Web	<ul style="list-style-type: none">• Acceso y la integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.
Oficina Virtual	<ul style="list-style-type: none">• Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones:<ul style="list-style-type: none">○ Acceso toda su información tributaria incluido el estado de sus expedientes



AJUNTAMENT DE VALENCIA

Módulo	Funcionalidad que deberá permitir el módulo
	<ul style="list-style-type: none"> ○ Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago establecida por el Ayuntamiento de Valencia. ○ Posibilidad de autoliquidar vehículos y domiciliar. ● Acceso de Colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso: <ul style="list-style-type: none"> ○ Obtención de certificados de deudas en el IBI. ○ Autoliquidación asistida de IVTM y IIVTNU.
Carga automatizada de soportes	<ul style="list-style-type: none"> ● Cuadernos bancarios y ficheros SICER.
Gestión tributaria del IBI	<ul style="list-style-type: none"> ● Procesado de soportes catastrales contra los objetos tributarios de IBI ● Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y Características Especiales: Exenciones, Bonificaciones, no sujetos. ● Cálculo y generación de recibos. ● Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.
Gestión catastral.	<ul style="list-style-type: none"> ● Tramitación de alteraciones jurídicas – cambio de estructura de la propiedad-. ● Tramitación del resto de alteraciones catastral (902) y alteraciones no declaradas. ● Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales
Vehículos	<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.
Gestión tributaria y censal del IAE	<ul style="list-style-type: none"> ● Gestión censal de IAE ● Procesos de gestión tributaria del IAE: Exenciones, Bonificaciones. ● Cálculo y generación de recibos. ● Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
IIVTNU	<ul style="list-style-type: none"> ● Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet ● Tratamiento de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación. ● Generación de liquidaciones.
ICIO.	<ul style="list-style-type: none"> ● Generación de liquidaciones provisionales ● Registro de finales de obra y presupuesto ● Generación de Liquidaciones definitivas.
Tasas y Precios	<ul style="list-style-type: none"> ● Mantenimiento de parámetros y tarifas.



AJUNTAMENT DE VALENCIA

Módulo	Funcionalidad que deberá permitir el módulo
Públicos.	<ul style="list-style-type: none">• Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.• Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos partiendo de los objetos tributarios.
Contribuciones especiales	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de expedientes de Contribuciones Especiales
Cuotas urbanísticas	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de expedientes de Cuotas Urbanísticas.

Idioma

La aplicación debe contemplar la posibilidad de emitir todo el conjunto de documentos entregables a contribuyentes en Valenciano y Castellano.

5.5 Prototipo.

Una vez realizado el primer análisis técnico de las proposiciones, los ofertantes que resulten mejor valorados podrán ser requeridos para la presentación de un prototipo en el que se puedan verificar las características fundamentales de la oferta.

5.6 Propiedad intelectual de la aplicación.

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

6. INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA.

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

Toda la infraestructura informática que se describa, su garantía y mantenimiento deberán ser aportados por el adjudicatario en ejecución del presente pliego. Toda la infraestructura desplegada será propiedad del Ayuntamiento de Valencia.

Los datos a tener en cuenta por las empresas ofertantes al objeto de dimensionar la infraestructura informática son los siguientes:

Concepto	Número
Usuarios concurrentes	300
Contribuyentes en B.D.	1.600.000



AJUNTAMENT DE VALENCIA

Recibos anuales	1.700.000
Liquidaciones y autoliquidaciones anuales	200.000
Valores en Base de datos	10.000.000
Documentos a almacenar anualmente en B.D.	4.000.000

Las empresas ofertantes junto con la descripción de la infraestructura informática propuesta, deberán presentar una estimación a cinco años de la evolución de la base de datos de forma que se garantice la viabilidad de la infraestructura propuesta.

7. PLAN DE FORMACIÓN.

Los puntos de atención integral al contribuyente se cubrirán con personas destinadas actualmente en alguno de los servicios que integran el Departamento de Gestión de Ingresos. El plan deberá orientarse de forma que dichas personas obtengan la formación necesaria para poder desempeñar las siguientes funciones:

- Corrección de datos identificativos de contribuyente.
- Alta, baja y modificación de domiciliaciones.
- Grabación de autoliquidaciones de IVTM, IIVTNU e ICIO.
- Notificación de valores.
- Emisión de documentos de cobro.
- Registro de Entrada de documentos asociados con la Gestión Tributaria.
- Requerimiento de documentación.
- Tramitación de fraccionamientos.
- Información general tributaria.
- Información sobre el estado de expedientes de materia tributaria.

El número aproximado de personas que cubrirán los puestos de atención al público será de 120.

Con el objeto de formar a estas personas, el ofertante deberá presentar un plan de formación que, al menos, recoja los siguientes aspectos:

- Curso o cursos a impartir.
- Contenido del curso.
- Duración del curso
- Número de asistentes.
- Documentación a entregar.
- Cronograma completo del plan de formación.



AJUNTAMENT DE VALENCIA

8. SERVICIOS PROFESIONALES PARA EL SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN DEL SISTEMA.

Las empresas ofertantes deberán aportar un equipo profesional para la administración de los entornos propuestos y para la explotación y estabilización del Sistema que deberá realizar su trabajo en las Instalaciones del Ayuntamiento de Valencia durante un periodo de seis meses a contar desde el momento de la implantación del Sistema. Durante este periodo se deberá garantizar la administración y explotación del Sistema y a su vez, se deberá realizar la transferencia tecnológica necesaria para que el Ayuntamiento de Valencia pueda, a partir de entonces, realizar estas actividades con medios propios.

Valencia, 18 de julio de 2008.

EL JEFE DEL SERTIC,

EL TESORERO, P.S.

Fdo.: Ramón Ferri Tormo

**La Vicetesorera,
Fdo.: Eva M^a Espinosa**