Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

AJUNTAMENT DE VALÈNCIA

Pliego de prescripciones técnicas para la adquisición de la Licencia de un Sistema de Información para la Gestión, Recaudación e Inspección de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Valencia y contratación de los servicios integrales, profesionales y tecnológicos, necesarios para la puesta en marcha y explotación del Sistema bajo el modelo “Cloud computing” o "en la nube".

ÍNDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO 4
2. ALCANCE DEL CONTRATO 5
2.1 Contexto 5
2.2 Alcance del contrato 7
3. FUNCIONALIDADES DEL APLICATIVO 8
3.1 Base de datos de personas. 8
3.2 Registro de Entrada y de Salida. 9
3.3 Gestión de expedientes. 9
3.4 Procedimientos de gestión 11
3.5 Fiscalización 13
3.6 Inspección Tributaria y Procedimiento Sancionador 13
3.7 Domiciliaciones de pago 13
3.8 Valores 14
3.9 Recaudación voluntaria 14
3.10 Recaudación ejecutiva 14
3.11 Procedimiento de embargo 15
3.12 Gestión de cobros 16
3.13 Selector de información 16
3.14 Notificaciones 16
3.15 Contabilidad 17
3.16 Seguimiento y Control 17
3.17 Oficina Virtual Tributaria 18
3.18 Carga automatizada de soportes 18
3.19 Gestión Tributaria del IBI 19
3.20 Gestión catastral 19

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

3.21 Gestión tributaria del IVTM 19
3.22 Gestión tributaria y censal del IAE 20
3.23 Gestión tributaria del IIVTNU 20
3.24 Gestión tributaria del ICIO 20
3.25 Gestión de Precios Públicos y Tasas 20
3.26 Gestión de Multas de tráfico. 21
3.27 Administración de perfiles y Seguridad 21
3.28 Control de asistencia a los Contribuyentes 21
3.29 Sistema de generación de informes 22
3.30 Planificador de procesos y tareas 22
3.31 Herramientas para la organización del trabajo 22
4. REQUISITOS TÉCNICOS Y DE FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO 22
4.1 Características generales 23
4.2 Herramientas, productos o licencias adicionales 24
4.3 Comunicaciones 24
4.4 Interoperabilidad 25
4.5 Integraciones 25
4.5.1 Contabilidad 25
4.5.2 EDITRAN 26
4.5.3 ANCERT 26
4.5.4 Catastro 26
4.5.5 PIAE (Plataforma Integrada de Administración Electrónica) 26
4.5.6 SIEM- Sistema de Información Económica Municipal 27
4.5.7 Padrón de Habitantes 27
4.5.8 Dases de Datos externas 27
4.5.9 Otras integraciones 28
4.5.10 Sede Electrónica 28
4.5.11 Aplicaciones de desarrollo propio 28
4.5.12 Colegios de Gestores 28
5. GESTIÓN DE DOCUMENTOS 29
5.1 Regulación y transparencia 29
5.2 Gestión Corporativa 29
5.3 Características de los documentos 29
5.4 Preservación de la autenticidad 30
6. PLAN DE PROYECTO PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO LICENCIADO 31
6.1 Implantación y parametrización 31
6.2 Migración de datos del sistema actual 31
6.3 Formación 32

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

6.4 Continuidad del Servicio 33
7. COBERTURA DE LA LICENCIA 33
7.1 Mantenimiento Correctivo y Evolutivo del Sistema 33
7.2 Soporte a la Gestión y Explotación del Sistema. 34
7.2.1 Soporte a la Gestión. 34
7.2.2 Soporte a la Explotación del Sistema. 35
7.3 Políticas de desarrollo y mantenimiento 35
8. CONDICIONES CONTRACTUALES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS. 35
8.1 Regulación específica de la prestación 35
8.2 Subcontratación de servicios 37
8.3 Propiedad y uso de datos 37
8.4 Portabilidad de datos 38
8.5 Plan de retorno y Terminación del contrato. 38
8.6 Código fuente 39
9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN 39
9.1 Ubicación de los datos 39
9.2 Medidas de seguridad 40
9.3 Gestión de usuarios 41
10. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES 42
10.1 Compromiso de confidencialidad 42
10.2 Responsabilidad en materia de datos personales 42
10.3 Medidas de auditoría y seguridad 43
10.4 Recopilación de datos y los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO) 44
10.5 Eliminación de datos 44
11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA) 45
11.1 Sobre la gestión de incidentes 45
11.2 En el nivel de disponibilidad 46
11.3 Parámetros de continuidad del negocio. 46
12. GESTIÓN DEL PROYECTO 47
12.1 Dirección del Proyecto 47
12.2 Organización del proyecto 47
12.3 Equipos de Trabajo del Proyecto 47
12.3.1 Equipo de trabajo del Ayuntamiento 47
12.3.2 Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria 48

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3.3 Lugar de trabajo de la empresa adjudicataria 54
12.4 Seguimiento y control del Proyecto 54
13. COMPROBACION DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES . 54
13.1 Comprobación de las funcionalidades. 55
13.2 Demostración de las funcionalidades..... 55
14. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN 55
15. DOCUMENTACIÓN 56

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto de la presente contratación es la adquisición de la Licencia de un Sistema de Información para la Gestión, Recaudación e Inspección de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Valencia y contratación de los servicios integrales, profesionales y tecnológicos, necesarios para la puesta en marcha y explotación del Sistema bajo el modelo “Cloud computing” o "en la nube".

Incluye, por tanto, los siguientes componentes:

1. Suministro de una LICENCIA para el uso de un Sistema de Información de Gestión Tributaria y Recaudación, consistente en una aplicación informática orientada a cubrir las funcionalidades de la gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales del Ayuntamiento de Valencia.

   Esta LICENCIA del aplicativo ofertado lleva implícitos:
   - Mantenimiento Correctivo y Evolutivo del Sistema, desde el momento de su implantación.
   - Soporte a la Gestión y Explotación del Sistema durante la duración total del contrato.
2. Servicios de asistencia asociados a la propia implantación del aplicativo, que incluyen:

   - Apoyo técnico necesario para la parametrización e implantación de dicho Sistema adaptado a las características particulares del Ayuntamiento de Valencia.
   - Servicios de integración de dicho Sistema con aplicaciones y sistemas Corporativos del Ayuntamiento.
   - Apoyo técnico para la migración de datos desde el Sistema de Información actual del Ayuntamiento de Valencia.
   - Formación de técnicos y usuarios para el uso y explotación del Sistema.
   - Servicios de apoyo para su puesta en marcha.
   - Asistencia tras la puesta en marcha, a prestar en el lugar determinado por el Ayuntamiento de Valencia.
3. Servicios tecnológicos integrales de Centro de Procesamiento de Datos (CPD), de comunicaciones seguras entre éste y la red corporativa del Ayuntamiento de Valencia, así como los servicios profesionales que resulten necesarios sobre dicha infraestructura, durante la duración total del contrato.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

2. ALCANCE DEL CONTRATO

2.1 Contexto

La Gestión Tributaria y recaudatoria del Ayuntamiento de Valencia, que corresponde a un municipio de gran población del Título X de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, requiere de un aplicativo que dé soporte a la gestión asociada a 790.201 habitantes (según datos del Padrón de Habitantes de 2016), a más de 670.000 unidades urbanas y a prácticamente 500.000 vehículos censados, a más de 1.150.000 recibos anuales por importe anual superior a 285.600.000 euros, a más de 436.378 envíos/notificaciones anuales por SICER en fase voluntaria y más de 455.000 envíos/notificaciones anuales por SICER en fase ejecutiva, a más de 740.000 domiciliaciones, al intercambio de más de 12.500 ficheros anuales…, a utilizar por un mínimo de 350 usuarios (de los cuales, unos 225 corresponden a perfil de usuario gestor, unos 25 a perfil de usuario de fiscalización y unos 100 a perfil de usuario de consulta).

Como muestra del volumen anual de datos a manejar por el aplicativo objeto del presente Pliego y, por ende, de la complejidad de su gestión eficiente y eficaz, se exponen los siguientes indicadores del periodo 2015-2016 de asistencias personalizadas, número e importe de recibos y domiciliaciones de pago, número e importe de ingresos notificados y autoliquidaciones, así como del número mínimo de datos intercambiados con las principales entidades externas en el ámbito de la gestión de los ingresos municipales.

Asistencias Personalizadas anuales: Presenciales, Telefónicas,… 2015-2016

Asistencias Personalizadas	2015				2016			
	Presencial	Telefónica entrante	Telefónica saliente	TOTAL	Presencial	Telefónica entrante	Telefónica Saliente	TOTAL
GTI Oficina Central	70.200	56.752	1.996	**128.948**	69.369	60.897	1.723	**131.989**
GTI Oficina Tabacalera	20.943	10.133	160	**31.236**	23.103	10.738	117	**33.958**
Otras oficinas ya no operativas	6.465	204	83	**6.752**	-	-	-	-
TOTAL ANUAL	**97.608**	**67.089**	**2.239**	**166.936**	**92.472**	**71.635**	**1.840**	**165.947**

Evolución INGRESOS PERIÓDICOS 2015-2016

Datos Ingresos Periódicos (Recibos)	2015		2016	
	Num	Importe	Num	Importe
Bienes Inmuebles- Urbana	672.010	204.842.345,65	673.592	217.550.760,16
Bienes Inmuebles- Bice's	102	4.500.851,22	106	5.835.925,49
Bienes Inmuebles- Rústica	12.208	114.952,77	12.056	114.976,02
Vehículos	435.090	36.130.947,98	433.798	35.766.027,72
Actividades Económicas	7.267	17.705.393,67	7.401	17.641.748,07
Mercados- Ordinarios	9.080	1.068.661,27	8.958	946.129,81
Mercados- No Sedentarios	7.457	494.252,76	7.311	433.256,40
Vados	10.408	5.056.957,58	10.429	5.078.769,83
Mesas y Sillas	3.296	2.204.683,00	3.476	2.330.711,48
TOTAL ANUAL	**1.156.918**	**272.119.045,90**	**1.157.127**	**285.698.304,98**

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Evolución DOMICILIACIONES 2015-2016

Domiciliaciones (Ingresos Periódicos)	2015		2016	
	Num	Importe	Num	Importe
Bienes Inmuebles- Urbana	520.887	148.868.013,84	518.508	154.665.268,00
Bienes Inmuebles- Bice's	12	504.191,43	12	628.607,44
Bienes Inmuebles- Rústica	5.719	72.260,56	5.911	73.822,03
Vehículos	199.061	16.961.064,04	196.945	16.652.098,62
Actividades Económicas	3.135	10.000.737,29	3.224	10.455.772,18
Mercados- Ordinarios	5.847	661.692,88	5.909	601.261,44
Mercados- No Sedentarios	3.129	232.883,75	3.141	212.309,52
Vados	6.799	3.286.287,92	6.719	3.256.585,22
Mesas y Sillas	512	373.466,34	580	421.027,43
TOTAL ANUAL	**745.101**	**180.960.598,05**	**740.949**	**186.966.751,88**

Evolución INGRESOS NOTIFICADOS 2015-2016

Ingresos Notificados	2015		2016	
	Num	Importe	Num	Importe
Bienes Inmuebles- Urbana	12.005	9.052.780,82	9.315	6.384.666,72
Bienes Inmuebles- Bice's	0	0,00	18	742.517,62
Vehículos	2.374	197.366,87	3.084	248.112,20
Actividades Económicas	604	851.604,33	919	1.511.700,85
Mercados- Ordinarios	11	4.320,51	11	3.380,86
Mercados- No Sedentarios	14	4.558,49	30	10.122,58
Vados	330	99.961,98	168	36.411,42
Mesas y Sillas	245	116.501,63	371	166.751,57
ICIO	484	1.251.741,25	450	1.883.960,02
Plusvalía	8.059	6.360.390,69	24.218	18.164.819,32
Tasa 1,5	1	7.729,93	33	76.731,45
TOTAL ANUAL	**24.127**	**17.946.956,50**	**38.617**	**29.229.174,61**

Evolución AUTOLIQUIDACIONES 2015-2016

Autoliquidaciones	2015		2016	
	Num	Importe	Num	Importe
Vehículos	18.670	827.764,93	19.596	902.365,26
ICIO	7.807	3.139.095,35	9.405	5.208.884,93
Plusvalía	32.589	26.126.003,12	36.928	28.709.489,42
Tasa 1,5	125	9.246.623,06	138	8.712.625,10
Tasa Retirada de Vehículos	35.082	4.751.913,49	17.934	2.496.080,49
Cementerios y Servicios Funerarios	7.702	3.286.312,86	7.656	2.941.898,22
Licencias Urbanísticas	9.127	2.139.838,94	10.868	2.724.603,52
Expedición de documentos	8.504	258.592,57	7.474	226.088,39
TOTAL ANUAL	**119.606**	**49.776.144,32**	**109.999**	**51.922.035**

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Volumen anual de ficheros intercambiados con las principales Entidades externas

FICHEROS INTERCAMBIADOS CON LAS PRINCIPALES ENTIDADES EXTERNAS		2016			
		Ficheros ENVIADOS		Ficheros RECIBIDOS	
Entidad	Tipo de fichero intercambiado	Nº	Nº Datos intercambiados	Nº	Nº Datos intercambiados
Catastro	Padrón, DOC, VARPAD	11	59.249	18	1.870.419
Tráfico	MOVE, Fichero impagados	1	87.984	12	138.170
Hacienda	Ficheros IAE			6	137.276
	Embargo de devoluciones	12	1.027.524		
Correos	SICER	104	893.965	937	893.965
Entidades Bancarias	por cuaderno 19	282	741.138	814	26.024
	por cuaderno 60.2			6.146	En proceso
	por cuaderno 63	875	624.143	676	88.134
	por cuaderno 43	-		2.021	
BOP/BOE		35	115.595		
Notarios-ANCERT	ANCERT:Escrituras+Inmuebles			703	16.498
	TOTAL	**1.284**	**2.452.054**	**11.333**	**2.250.497**

2.2 Alcance del contrato

El contrato comprende la adquisición de una Licencia de un Sistema de Información para la gestión integral de los tributos y demás ingresos de derecho público y la prestación de los Servicios asociados a su explotación.

El adjudicatario tendrá que realizar las siguientes tareas:

- Presentar un Plan de Proyecto que contemple el proceso completo de implantación del nuevo aplicativo.
- Aportar personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y experto en la aplicación informática ofertada, para analizar los requisitos de implantación y parametrización necesarios, según el Plan de Proyecto a presentar.
- Implementar todos los componentes tecnológicos necesarios (y soportar los costes de las correspondientes licencias de dichos componentes tecnológicos) para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los equipos destinados al efecto.
- Parametrizar las funcionalidades del aplicativo a las necesidades del Ayuntamiento de Valencia.
- Realizar todas las pruebas y validaciones necesarias para garantizar el buen funcionamiento del aplicativo.
- Migrar los datos del Sistema actual a la nueva aplicación.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Dar soporte y asistencia en las tareas de explotación que el personal del Ayuntamiento de Valencia necesite realizar sobre los datos gestionados por el aplicativo.

- Formar al personal de las áreas municipales implicadas a todos los niveles: nivel de gestión, nivel de dirección y nivel técnico.

- Proporcionar los servicios de alojamiento de la aplicación informática y de todos los datos generados por la misma, así como también de los históricos que el Ayuntamiento de Valencia facilite al adjudicatario. Se deberá garantizar un acceso óptimo a los mismos.

El adjudicatario deberá garantizar el funcionamiento adecuado del Sistema suministrado, mediante la infraestructura necesaria en la "nube", de modo que se cumpla con los niveles de servicio requeridos por el Ayuntamiento de Valencia.

El adjudicatario asume todas las responsabilidades en la gestión y control del Sistema, así como de los componentes en todas las capas tecnológicas de la nube (red, hardware, software y sistema de comunicaciones necesario para acceder al Sistema).

El Ayuntamiento de Valencia no tendrá que hacer ninguna inversión adicional, excepto la destinada a su propia red local y a las estaciones de trabajo de los usuarios (PC, impresora, escáner), ya que todos los equipos necesarios de servidores y bases de datos, así como las comunicaciones seguras con el Centro Servidor, están incluidos en el contrato.

3. FUNCIONALIDADES DEL APLICATIVO.

La cobertura funcional de la aplicación debe ser, como mínimo, como se describe a continuación.

3.1 Base de datos de personas.

- Mantenimiento de forma interactiva y por carga de soportes.

- Visualización y gestión de la información de la persona de forma agrupada: Carpeta tributaria y Cuenta del contribuyente.

- Vinculación de los datos de las personas con toda su información de gestión y la documentación digital asociada: valores, objetos tributarios, expedientes, notificaciones, etc.

- Tratamiento especial para grandes contribuyentes y organismos públicos.

- Gestión de "plan de pago personalizado".

- Selección del idioma de preferencia de las personas (valenciano/castellano, al menos).

- Histórico de los datos de los contribuyentes y sus domicilios fiscales.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Sistema de depuración de datos de los contribuyentes y sus domicilios fiscales.

- Acceso sencillo y rápido a la visión completa de toda la información relacionada con el contribuyente.

- Información del representante del contribuyente y gestión con sus datos.

- Gestión de varias direcciones del contribuyente. Tratamiento de dirección prioritaria e históricas.

- Posibilidad de registrar de forma sencilla las asistencias personalizadas a los contribuyentes desde el mismo punto del aplicativo desde donde se realiza la Atención Personalizada (Cuenta del Contribuyente), de manera que, como resultado, se disponga de una información diaria y detallada de las personas atendidas y del personal municipal que les ha atendido.

3.2 Registro de Entrada y de Salida.

- Registro de entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios, adaptado a las especificaciones SICRES, tanto para nuevas solicitudes como para la aportación de documentación a expedientes ya en trámite.

- Entrada y salida de documentos directamente o a través de Servicios Web con el Registro General. Integración con el Registro telemático.

- Captura de firma biométrica justificativa asociada automáticamente a la correspondiente entrada/salida.

- Digitalización certificada/Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, asociados automáticamente a la correspondiente entrada/salida.

- Estructura específica del número de registro de entrada compatible con la del Ayuntamiento de Valencia, que en la actualidad es la siguiente:

    - Código de registro (5 posiciones)
    - Ejercicio (4 posiciones)
    - Número secuencial (6 posiciones)
    - Número de copia (2 posiciones)

3.3 Gestión de expedientes.

- Gestión completa de todos los tipos de expedientes relativos a los diferentes procedimientos tributarios, abarcando el ciclo completo de gestión, recaudación e inspección.

- Configuración de cada tipo de expediente con sus actuaciones según la fase del procedimiento.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Integración de las actuaciones con sus respectivos módulos tributarios.
- Alta y mantenimiento de todo tipo de documentos que generan los procedimientos tributarios
- Inclusión de firma electrónica en los documentos.
- Acceso vía Internet a los documentos para comprobar su veracidad.
- Integración con el Sistema de gestión de expedientes corporativo.
- Tramitación electrónica de todos los tipos de expedientes tributarios, integrada con la base de datos, los módulos de gestión, el registro de documentos y los libros de resoluciones.
- Gestión de Expedientes con efectos automáticos en Gestión y Contabilidad, esto es, Gestión de Expedientes en la que cualquier acuerdo/resolución adoptada por el Órgano competente desencadene, de forma automática, sus consecuencias concretas sobre los elementos de gestión (Objetos Tributarios, valores, etc.) y también sus consecuencias contables.
- Tramitación de expedientes de forma individual y colectiva. Posibilidad de tramitación individual pero posibilitando, por motivos de eficacia y eficiencia en la gestión, el trámite de acuerdo/resolución de forma colectiva.
- Archivo en el gestor documental de todos los documentos generados.
- Gestión por Bandejas de Tareas, por usuarios o por departamentos, servicios u oficinas.
- Integración con firma electrónica.
- Captura de firma biométrica justificativa de la práctica de notificaciones o entrega de cualquier otro documento a los interesados.
- Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, su vinculación a expedientes o recibos, liquidaciones o autoliquidaciones, en cualquier fase de tramitación, y acceso a estos documentos.
- Composición y foliado de expedientes firmados electrónicamente.
- Sistema integrado de notificación telemática.
- Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación, diferenciando por estados.
- Control y visualización de los expedientes con incidencias en su tramitación (por carga de información externa que modifica su validez o variación del estado de los valores, fundamentalmente), con ofrecimiento de posibilidades de actuación.
- Control en la tramitación de expedientes que impida alterar la propuesta de acuerdo una vez fiscalizada.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Identificación en el alta de expedientes de:
    - tramitación “de oficio"
    - "a instancia de parte” con alta de nuevo Registro de Entrada
    - "a instancia de parte” con Registro de Entrada ya existente. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de Webservice.

- Codificación específica del número de expediente de gestión adaptada a la actual codificación municipal.

- Posibilidad de disponer de número de expediente externo relacionado con el expediente de gestión.

- En la tramitación de expedientes, en la pantalla para la realización de la propuesta de aprobación, debe poderse:

    - Indicar el Órgano de aprobación, colegiado o unipersonal..
    - Indicar una breve descripción del Asunto.
    - Incluir, al menos, cuatro cargos firmantes.
    - Adjuntar documentos PDF a la propuesta.
    - Indicar la información necesaria para su posterior notificación automática (destinatarios, pies de recurso, etc).

- Posibilidad de iniciar una nueva solicitud (expediente de gestión) desde otro expediente ya existente, utilizando los datos ya obrantes en éste.

3.4 Procedimientos de gestión

- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos y aplazamientos de deudas, tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo.

- Cancelación de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, con reposición de los valores a su estado original.

- Posibilidad de aplazamientos y fraccionamientos por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.

- Domiciliación bancaria del pago de aplazamientos y fraccionamientos y emisión de documentos de pago en formato de cuaderno C60 de la AEB.

- Cálculo y liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto de ingreso.

- Tramitación con comunicación de concesión inmediata de aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones y cantidades establecidas en las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Valencia.

- Tramitación de "planes de pago personalizados" que permitan al deudor pagar la totalidad o una parte de su deuda anual en tributos de cobro periódico, mediante

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

plazos mensuales domiciliados en su cuenta bancaria, a regularizar conforme al procedimiento que, en su caso, establezcan las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Valencia.

- Tramitación completa de los procedimientos de devolución de ingresos.
- Liquidación de los intereses de demora a satisfacer por devolución de ingresos en función del concepto de ingreso.
- Comprobación de si los titulares de un derecho de devolución tienen deudas pendientes a los efectos de su cobro por compensación.
- Ordenación de las devoluciones de ingreso por transferencia a la cuenta de origen de recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.
- Tramitación completa de las suspensiones del procedimiento de cobro.
- Tramitación completa de aplazamientos y fraccionamientos de pago de autoliquidaciones.
- Posibilidad de indicar, en los acuerdos/resoluciones, consecuencias concretas que no tengan efectos automáticos en Gestión y Contabilidad. Por ejemplo, desistimientos, denegación de beneficios o fraccionamientos, etc. Posibilidad de la tramitación colectiva de los acuerdos/resoluciones de estos expedientes.
- Identificación de actuaciones que requieren ser notificadas (actuación notificable).
- Posibilidad de Notificación interactiva (inmediata o diferida), o por gestión masiva y/o por boletín, de cualquier actuación notificable.
- Tramitación de comunicación interactiva de concesión (beneficios fiscales, etc), previamente a la correspondiente aprobación de la solicitud, sin actuación posterior de notificación.
- Tramitación de la aprobación de valores previamente cobrados (ingresos asociados a actas de conformidad, denuncias de tráfico, etc.).
- Alta de expediente de gestión a partir de entrada ya existente en el Registro General. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada inmediato a través de Webservice.
- Alta de expediente de gestión con registro de entrada tributario.
- Alta de expediente de oficio.
- Aportación de documentación a expediente a partir de entrada ya existente en el Registro General.
- Aportación de documentación a expediente con nuevo Registro de Entrada tributario

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

3.5 Fiscalización

- Proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes, tal y como lo disponga el Plan Anual de Fiscalización del Ayuntamiento.
- Posibilidad de generar informes de devolución al gestor por parte del Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención municipal.
- Identificación, en el proceso de fiscalización a priori, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.
- Identificación, en el proceso de fiscalización a posteriori, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.
- Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por el Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención municipal.

3.6 Inspección Tributaria y Procedimiento Sancionador

- Tramitación y gestión de todos los procedimientos administrativos y actuaciones de los Procedimientos de Inspección y Sancionador, incluidos sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y, en particular con los módulos de Gestión Tributaria y, su caso, Censal.
- Emisión de notificaciones interactivas/masivas de las comunicaciones derivadas de los Procedimientos de Inspección y Procedimientos Sancionadores.
- Gestión de los descuentos asociados a la gestión de las liquidaciones de los Procedimientos de Inspección y Sancionadores y su correspondiente contabilización.

3.7 Domiciliaciones de pago

- Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o por tratamiento de soportes bancarios.
- Domiciliación general del contribuyente, tanto de sus objetos tributarios actuales como futuros, recibos y de fraccionamientos.
- Posibilidad de aplicación de descuentos por domiciliación según lo indicado en las Ordenanzas fiscales.
- Generación y tratamiento de los pagos por domiciliación con arreglo a las normas y procedimientos bancarios establecidos.
- Histórico de domiciliaciones.
- Emisión de avisos por recibos no domiciliados.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Distinción entre fecha de solicitud de domiciliación y fecha de efectos, y gestión adecuada de las mismas.

3.8 Valores

- Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.
- Gestión de valores de naturaleza tributaria y restantes ingresos municipales, no obstante la utilización del término “tributos” o “tributario/a”.
- Generación y emisión de todos los Padrones fiscales de competencia municipal y tramitación de su aprobación.
- Emisión de Padrones fraccionados en diferentes plazos.
- Procesos automatizados que permiten la rectificación de valores incorrectos, generando nuevas liquidaciones, complementarias o sustitutivas, anulaciones o propuestas de devolución, según corresponda al estado de los valores a rectificar.
- Liquidación y aplicación de recargos por declaración extemporánea e intereses de demora exigibles.
- Histórico de las gestiones realizadas respecto a cada valor.
- Cálculo de la deuda según el estado del valor.
- Cálculo de la prescripción, control e interrupción de la prescripción.
- Valores de cuota cero (exención, no sujeción…): alta, consulta y registro de la aprobación, en su caso.
- Desglose de la información asociada a la devolución de ingresos.

3.9 Recaudación voluntaria

- Gestión de la puesta al cobro de los tributos (y otros ingresos municipales) de cobro periódico en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Gestión del cobro de autoliquidaciones.

3.10 Recaudación ejecutiva

- 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.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Emisión de providencias de apremio individuales o colectivas. Avisos y notificaciones.
- Liquidación y aplicación de los recargos del periodo ejecutivo, intereses de demora exigibles y costas del procedimiento de apremio.
- Reposiciones a voluntaria.
- Formación de expedientes en vía ejecutiva. Acumulación y segregación de deuda. Liquidación y cierre de expedientes. Parametrización de los criterios de acumulación automática de valores en ejecutiva a expedientes de apremio.
- Tramitación y gestión de todas las actuaciones, fases y modelos documentales establecidos en el Reglamento General de Recaudación, propios del Procedimiento Ejecutivo.
- Tramitación de procedimientos de hipoteca legal tácita.

3.11 Procedimiento de embargo

- Inicio automático de la fase de embargo por falta de pago de la providencia de apremio.
- Gestión y tramitación completa y automatizada de las actuaciones de embargo de bienes y derechos, desde la solicitud de información a terceros hasta el cierre del expediente.
- Ejecución de garantías.
- Solicitud de información individual o masiva de cuentas, sueldos y salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes.
- Introducción de resultados.
- Embargo de dinero depositado en cuentas. Aplicación completa de la norma AEB Q63.
- Embargo de sueldos, salarios y pensiones. Captura de información de la TGSS y del INSS.
- Embargo de bienes inmuebles.
- Embargo de vehículos y otros bienes muebles.
- Subasta de inmuebles. Actuaciones previas, procedimientos y actuaciones posteriores.
- Otras acciones de embargo: valores, créditos, establecimientos mercantiles….
- Gestión de fallidos y créditos incobrables. Bajas por insolvencia provisional.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Derivación de responsabilidad y sucesión en la deuda.

3.12 Gestión de cobros

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Cobros parciales o a cuenta.
- Generación y emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo (recibos, liquidaciones, multas, sanciones, aplazamientos o fraccionamientos, providencias de apremio, pagos a cuenta en expedientes ejecutivos, etc..)
- Completa adecuación a las especificaciones del Q60 de la AEB, con todas las modalidades y funcionalidades.

3.13 Selector de información

- Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros. Obtención de ficheros con los resultados para su gestión posterior.

3.14 Notificaciones

- Gestión de todo tipo de notificaciones de documento generadas por la aplicación de forma individual o masiva.
- Generación de remesas de notificaciones y su seguimiento.
- Adecuación a los sistemas de certificados de Correos SICER u otros y abierto a otros sistemas análogos de otras compañías de notificación.
- Selección de notificaciones no realizadas para su tramitación mediante publicación en boletín oficial.
- Sistema de notificación electrónica y por Sede, con la posibilidad de avisos por correo electrónico o por SMS.
- Posibilidad de Digitalización certificada de los acuses de recibo
- Posibilidad de incorporación de los ficheros de imágenes certificadas de acuses de recibo suministradas por Correos u otras compañías de notificación.
- En el caso de notificaciones de acuerdos/resoluciones que supongan aprobación individualizada de valores, registro simultáneo de la notificación de los acuerdos/resoluciones con la de los valores que se aprueben.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

3.15 Contabilidad

- Generación de ficheros de intercambio con el sistema contable del Ayuntamiento que permita contabilizar, de forma automática, todas las operaciones propias de la ejecución de los ingresos (derechos reconocidos, derechos recaudados, bajas por prescripción, bajas por insolvencia, devoluciones de ingresos, etc..)

- Garantía de coherencia y sincronización de los acuerdos/resoluciones con sus consecuencias contables.

- Conciliación bancaria y cuadre contable de las operaciones tributarias.

3.16 Seguimiento y Control

Opciones de Seguimiento y Control de todos los elementos de la Gestión Tributaria, haciendo principal hincapié en:

- Seguimiento en tiempo real de la recaudación voluntaria y ejecutiva, de la gestión de los embargos en sus distintas fases. Los importes recaudados distinguirán el Importe Principal, Intereses, Recargo 5%, 10% y 20%.

- Seguimiento de la Prescripción,

- Seguimiento de las suspensiones, fraccionamientos, gestión de bajas y otras paralizaciones.

- Seguimiento de la evolución de la base de datos de Contribuyentes

- Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones

- Seguimiento de la situación de los expedientes iniciados, finalizados y pendientes de cada Unidad.

- Seguimiento en tiempo real de las Asistencias Personalizadas, personas a las que se ha atendido y personal municipal que las ha atendido.

- Seguimiento de las actuaciones notificables de cada Unidad

- Seguimiento de la situación de las remesas de notificaciones

Se tendrán en cuenta en la evaluación, las distintas facilidades de Seguimiento y Control a la Dirección que, por distintos canales (entre otros, APP o similar, para su explotación desde Smartphones con sistema operativo IOS y Android), permitan al personal directivo tributario realizar un seguimiento "on-line" actualizado del estado de ingresos, control de la gestión de los expedientes, del servicio de asistencia a los/las contribuyentes , etc., con independencia de su ubicación física.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

3.17 Oficina Virtual Tributaria

Acceso de los contribuyentes, representantes y colaboradores sociales con la identificación, autenticación y firma con certificados digitales aceptados por el Ayuntamiento de Valencia y/o con los mecanismos de clave concertada que se permitan, con las siguientes características:

- Acceso a toda su información tributaria.
- Actualización de datos personales de carácter jurídico.
- Pago telemático de deudas mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago designada por el Ayuntamiento de Valencia.
- Tramitación completa de domiciliaciones bancarias (alta, modificación y baja).
- Tramitación completa de fraccionamientos y aplazamientos de pago.
- Consulta de bienes y objetos tributarios y su histórico de datos.
- Consulta de deudas y pagos realizados.
- Emisión de documentos de ingreso, duplicados de recibos, justificantes y certificados de deuda.
- Autoliquidaciones. Posibilidad de simulación, emisión, pago, y, en su caso, presentación.
- Presentación telemática de declaraciones, solicitudes, recursos y cualquier otra actuación tributaria.
- Aportación directa de documentos a expedientes por el propio Contribuyente desde la Oficina Virtual Tributaria.
- Seguimiento del estado de tramitación de los expedientes.
- Notificación electrónica en Sede.

3.18 Carga automatizada de soportes.

- Cuadernos bancarios AEB, ficheros SICER o cualquier otro soporte requerido en el ámbito tributario y de la recaudación municipal (AEAT, Seguridad Social, Catastro, DGT, etc.)
- Integración del sistema de comunicaciones EDITRAN.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

3.19 Gestión Tributaria del IBI

- Procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) mediante el tratamiento de soportes catastrales y por los web services previstos por Catastro.
- Procesos de gestión tributaria del IBI de naturaleza urbana, rústica y de características especiales. Exenciones, bonificaciones y no sujeciones.
- Cálculo y generación de recibos y padrones.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de ficheros DOC. Procesos de automatización para la regularización económica de las modificaciones comunicadas en los ficheros DOC.

3.20 Gestión catastral

- Tratamiento de alteraciones jurídicas en el IBI – cambio de estructura de la propiedad.
- Integración a través de servicios Web con la base de datos de la Dirección General del Catastro (DGC) tanto para consulta de los datos Públicos, como para la gestión de alteraciones de orden jurídico, según el nivel de autorización del usuario y de las competencias del Ayuntamiento en materia catastral.
- Tramitación del resto de alteraciones catastrales (modelo 902) y alteraciones no declaradas.
- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- Visor GIS integrado con a información territorial.

3.21 Gestión tributaria del IVTM

- Generación de autoliquidaciones asistidas de forma personal o telemática del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).
- Mantenimiento de objetos tributarios de forma interactiva y por el tratamiento de soportes de la Dirección General de Tráfico (DGT).
- Procesos de gestión tributaria del IVTM. Exenciones y bonificaciones
- Cálculo y generación de recibos y padrones.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de ficheros de la DGT.
- Intercambio de información con la DGT de impagos del IVTM para su acreditación telemática (MVTA).

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Integración on-line vía Web services con la DGT.

3.22 Gestión tributaria y censal del IAE

- Gestión del censo del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).
- Procesos de gestión tributaria del IAE. Exenciones y bonificaciones
- Cálculo y generación de recibos y padrones.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de los soportes trimestrales de la AEAT.

3.23 Gestión tributaria del IIVTNU

- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o telemática.
- Carga e integración de ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de tributación.
- Integración on-line vía servicios Web con la plataforma de ANCERT.
- Generación de liquidaciones.
- Realización de cambios de dominio en los objetos tributarios del IBI.
- Seguimiento de la Gestión del IIVTNU.

3.24 Gestión tributaria del ICIO

- Generación de liquidaciones provisionales de ICIO.
- Registro de finalizaciones de obra y presupuestos.
- Generación de liquidaciones definitivas.
- Integración con la gestión de Obras y Actividades, a través de servicios Web.

3.25 Gestión de Precios Públicos y Tasas.

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones, recibos y padrones, partiendo de los objetos tributarios.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Integración con otros Servicios del Ayuntamiento que gestionen Tasas y Precios Públicos, a través de servicios Web.

3.26 Gestión de Multas de tráfico.

- Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico, en todas sus fases, desde el momento de la denuncia hasta su finalización.
- Trámites y actuaciones del procedimiento instructor y sancionador, incluidos sus documentales, integrados con el resto de la aplicación.
- Entrada de datos de reclamaciones y creación de expedientes de forma interactiva o automática desde distintos dispositivos, fijos o móviles, o por descarga de ficheros.
- Cobro de boletines de denuncia y de sanciones en formato Q60 AEB.
- Captura de datos de los infractores desde la base de datos del Ayuntamiento y de la DGT.
- Consulta y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores, en todas sus fases, con diferentes opciones.
- Control de pago de los boletines de denuncia antes de la creación del expediente sancionador.

3.27 Administración de perfiles y Seguridad

Alta y baja usuarios y asignación de funcionalidades a los usuarios en base a su papel y tareas asignadas en la organización.

3.28 Control de asistencia a los Contribuyentes

El sistema tendrá que contemplar el control de las asistencias realizadas a los/las Contribuyentes en cualquier oficina y por parte de cualquier usuario/a del servicio, al más alto nivel posible de detalle y sin importar el canal utilizado (teléfono, en persona, Internet, etc..).

De la misma manera, en el sistema se gestionará el historial de contactos con el/la contribuyente – CRM –, recogiéndose la secuencia de las relaciones mantenidas con el/la mismo/a, permitiendo de esta manera que cualquier usuario/a del servicio, en el más breve tiempo posible, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica de los/las contribuyentes, ofreciendo así un nivel de servicio óptimo.Gestión documental

La aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generan por la misma, contemplando el control de versiones por contenido, las funcionalidades de trazabilidad, control de accesos, seguridad y generación de consultas.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Ha de contemplar el mantenimiento de plantillas de documentos y mantenimiento de las versiones de las mismas.

3.29 Sistema de generación de informes

La aplicación debe disponer de un sistema que pueda gestionar el/la usuario/a final para crear consultas y cualquier tipo de informes, listados/ficheros o documentos.

El sistema de generación de informes proporcionará capacidades para crear informes para usuarios y aplicaciones web y se integrará con todos los módulos de la aplicación.

Cubrirá una amplia gama de necesidades, desde informes operativos de gestión, a análisis y documentación para entregar de los contribuyentes.

La herramienta permitirá la exportación de los resultados a las aplicaciones ofimáticas estándar y archivos de texto plano.

Existirán informes preconfigurados destinados al/a la usuario/a final, donde se ofrecen opciones de selección asociados a los procesos tributarios habituales.

Se valorarán las prestaciones de generación de informes, listados/ficheros por el usuario final, en base a su facilidad de uso, flexibilidad, optimización de tiempos de respuesta, etc.

3.30 Planificador de procesos y tareas

El sistema proporcionará herramientas específicas para planificar trabajos en diferido, de modo que puedan programarse procesos de tratamiento masivo de recibos, expedientes, carga de datos externos, generación de informes o de cualquier otro tipo técnico o funcional.

3.31 Herramientas para la organización del trabajo

El sistema proporcionará herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, la asignación de tareas, como por ejemplo la agenda individual por usuario, de bandejas de gestión o lotes de trabajo.

4. REQUISITOS TÉCNICOS Y DE FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO.

Los requisitos técnicos mínimos que deben ser cumplidos por el sistema son los referidos en este apartado. Respecto a los mismos podrá solicitarse información complementaria o aclaratoria al Ayuntamiento.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

4.1 Características generales

El sistema estará diseñado sobre arquitectura web multinivel y desplegado en la nube (cloud) según definición y características del NIST (National Institute of Standards and Technology). El licitador deberá especificar el tipo de alojamiento en nube que ofrece y deberá detallar la arquitectura tecnológica de la plataforma en la que residirá la solución propuesta.

Específicamente, tendrá que detallar todos los elementos de la infraestructura destinados a proporcionar un servicio de alta disponibilidad (redundancia, recuperación ante desastres, plan de continuidad, seguridad física y lógica, etc.) y que, en general, proporcionan el nivel de seguridad adecuado a las exigencias de cumplimiento del ENS.

Para evaluar los beneficios de la seguridad y la disponibilidad de la CPD, se tendrá en cuenta la acreditación de categorías Tier definidas por el Uptime Institute.

Además se valorará el cumplimiento de las recomendaciones relacionadas con la continuidad del servicio. Especialmente lo relativo a la distancia entre el DPC principal y el DPC de respaldo para evitar riesgos que comprometan la prestación del servicio.

Adicionalmente se requiere que el sistema funcione sobre un gestor de base de datos fiable y de amplia implantación en el mercado.

En relación con el servidor de aplicaciones, se valorará que esté orientado a un entorno transaccional optimizado para LAN/WAN.

Cualquier producto de hardware o software incluido por el licitador como componente para proporcionar el servicio solicitado, debe estar en producción en el mercado (no descatalogado), con soporte del fabricante y actualizado periódicamente al objeto de solucionar errores (bugs) y reducir vulnerabilidades.

La solución debe ser accesible por los usuarios a través de sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux) y navegadores comunes (Firefox, Safari, Chrome, IE, Edge). La presentación se llevará a cabo a través de una tecnología basada en navegador web HTML.

Los/as usuarios/as del Ayuntamiento de Valencia y sus contribuyentes podrán acceder al sistema mediante dispositivos heterogéneos a través de la red privada o accediendo a través de Internet de forma segura.

La interfaz gráfica debe respetar los criterios de accesibilidad web, siguiendo las directrices recomendadas por la WCAG 2.0.

Todo lo que afecta a la comunicación con la ciudadanía, la oficina virtual y toda la documentación generada por el sistema debe ser multi-idioma, al menos en valenciano y español.

Los requisitos técnicos deberán cumplir con las normas de seguridad exigidas en los apartados de Seguridad de la información y Confidencialidad y protección de datos de carácter personal de este Pliego.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

El adjudicatario proporcionará toda la documentación relativa al Diccionario de datos, al objeto de facilitar la comprensión de la estructura de datos de tal manera que el Ayuntamiento de Valencia puede explotar estos datos, en su caso, de forma independiente.

Para asegurar la disponibilidad del servicio y el correcto mantenimiento del sistema, se contará con, al menos, los siguientes entornos de trabajo:

- Migración de datos: debido a las características del proyecto de implantación, será necesario contar, durante las actividades de migración, con un entorno especializado con gran capacidad de datos y de procesamiento, en el que se copiarán todos los datos a migrar, se realizarán todas las transformaciones y se generarán los ficheros de carga que sean necesarios.

- Pruebas: entorno en el que se realizarán las pruebas de integración y formación. El adjudicatario propondrá mecanismos de copia de datos periódicos desde el entorno de producción a preproducción, con arreglo a lo que se determine, para garantizar la similitud de los entornos y la confidencialidad de los datos

- Producción: entorno al que accederán los/las usuarios/as del Ayuntamiento de Valencia y su ciudadanía para el funcionamiento del servicio.

- Otros: el adjudicatario podrá crear, con la conformidad del Ayuntamiento, los entornos adicionales que estime necesarios durante la implantación y para el resto de la duración del contrato.

El adjudicatario tendrá que especificar los servicios de operación, monitorización y administración de la infraestructura de la que dispone para ofrecer la máxima disponibilidad, rendimiento y prestaciones.

4.2 Herramientas, productos o licencias adicionales

Para el correcto funcionamiento del sistema, y salvo las ya indicadas de carácter ofimático, no será necesario por parte del Ayuntamiento de Valencia la adquisición de otras herramientas o productos adicionales que pudieran implicar además gastos de mantenimiento u otros que, si fuera el caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de tales productos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro que sea relevante conocer por parte del Ayuntamiento de Valencia.

4.3 Comunicaciones

La conexión con el Sistema ofertado desde las instalaciones centrales del Ayuntamiento de Valencia está incluida dentro del alcance del presente Pliego. Las propuestas deben describir la arquitectura de comunicaciones que consideren más adecuadas en función de los requisitos descritos y los requisitos de seguridad.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Los enlaces de comunicaciones entre las instalaciones del Ayuntamiento y el CPD se resolverán con enlaces redundantes suministrados por operadores independientes y con electrónica de red específica para cada operador.

Se facilitará a los interesados en esta licitación, la información técnica que soliciten al respecto de los requisitos necesarios para la integración óptima de la aplicación ofertada con los entornos de comunicación y las redes existentes en el Ayuntamiento de Valencia.

4.4 Interoperabilidad

La empresa adjudicataria debe proporcionar mecanismos para dar soporte a la interoperabilidad y permitir el uso de datos y servicios a través de múltiples proveedores o a aplicaciones de desarrollo propio. Estas herramientas serán preferentemente servicios Web conforme a las siguientes características:

- Servicios basados en la arquitectura REST.
- Intercambio de datos en formato JSON
- Comunicación a través de un canal seguro TLS/HTTPS
- Autenticación vía JWT
- Interoperabilidad con otras administraciones o agencias de acuerdo con el Esquema Nacional de Interoperabilidad -ENI -

El Ayuntamiento de Valencia pondrá a disposición de las empresas licitadoras que así lo soliciten la ampliación de la información correspondiente a los sistemas corporativos susceptibles de integración con la aplicación tributaria a contratar, que se detalla en el apartado 4.5.

Las mercantiles licitadoras deben presentar la relación de Servicios Web disponibles en el sistema, que estarán incluidos en el aplicativo, sin coste y convenientemente actualizados.

Además, la aplicación cuya licencia se contrata integrará todos los servicios de acceso disponibles en la actualidad con otras instituciones (DGT, Catastro, AEAT, Seguridad Social, etc.), debiendo incorporar, durante todo el contrato, cualquier otro nuevo que se pueda habilitarse y que el Ayuntamiento Valencia considere de utilidad, sin coste adicional alguno.

4.5 Integraciones

La empresa adjudicataria desarrollará las siguientes integraciones, de las que los licitadores podrán solicitar la correspondiente información técnica:

4.5.1 Contabilidad

El Ayuntamiento de Valencia utiliza, hoy en día, un software de contabilidad de desarrollo propio.

Esta integración deberá diferenciar, como mínimo:

- Fichero diario de las consecuencias contables de los acuerdos/resoluciones.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Fichero diario de ingresos.
- Fichero diario de movimientos bancarios.

4.5.2 EDITRAN

El sistema debe estar completamente integrado con la plataforma EDITRAN, con gestión desatendida de entregas y recepciones de ficheros con cualquier entidad que soporte este sistema de comunicaciones.

Será a cargo de la empresa adjudicataria la licencia de uso de este sistema y su mantenimiento así como su operativa diaria, en el marco de los servicios tecnológicos integrales a prestar.

En aquellos supuestos en que los ficheros recibidos a través de EDITRAN requieran un tratamiento específico por el Ayuntamiento en el momento de su recepción, la empresa adjudicataria habilitará los mecanismos necesarios para su gestión en el apartado “post-recepción” de los ficheros.

4.5.3 ANCERT

La aplicación deberá contemplar la integración "en línea", vía Web services, con la plataforma notarial ANCERT, al mayor nivel de funcionalidad, permitiendo:

- Consultas sobre deuda en Ejecutiva y emisión del certificado o documento de ingreso, si corresponde.
- Generación automática del fichero de IIVTNU, incluyendo la emisión de la liquidación correspondiente, a partir de la ficha notarial.
- Descarga de escrituras.

4.5.4 Catastro

Se exige la integración vía Web services con la base de datos de la Dirección General del Catastro, incluyéndose la comunicación de los cambios de titularidad, a realizar desde el propio expediente de liquidación del IIVTNU, al objeto de que cursen efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.

4.5.5 PIAE (Plataforma Integrada de Administración Electrónica)

- Integración de servicios PIAE:
  - Consulta de datos de la instancia ya existente en Registro General.
  - Alta de expediente de gestión a partir de entrada ya existente en el Registro General.
  - Alta de expediente de gestión con Registro de Entrada tributario.
  - Alta de expediente de oficio.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Aportación de documentación a expediente a partir de entrada ya existente en el Registro General.
- Aportación de documentación a expediente con registro de entrada tributario
- Modificación de datos de expediente
- Cambio de tipos de expediente
- Cierre de expedientes.
- Reapertura de expedientes.
- Pre-visualización de la propuesta de aprobación.
- Envío a trámite de acuerdo/resolución
- Recuperación de datos de aprobación.
- Cambio de unidad gestora.
- Fichero de incidencias del WS

4.5.6 SIEM- Sistema de Información Económica Municipal

- Integración de datos. Base de datos SIEM
  - Integración diaria de actualización de contribuyentes:
    - Fichero de altas nuevas de contribuyentes
    - Fichero de modificaciones de contribuidores
    - Fichero de modificaciones de direcciones
    - Fichero de modificaciones de direcciones que no casan con modelo datos (MD) de SIEM
    - Ficheros de agrupaciones de contribuyentes
    - Ficheros de contribuyentes provenientes de SIEM no cargados en el sistema tributario.
  - Integración de valores
    - Fichero diario de actualización de valores

4.5.7 Padrón de Habitantes

- Integración de datos. Altas, Rectificación de datos, Cambios de domicilio, fallecimientos, etc.

4.5.8 Dases de Datos externas

- Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de contribuyentes externos (datos de contribuyentes y datos de direcciones).

- Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de referencias externas de contribuyentes.

- Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de valores externos (datos de valor, operaciones, ingresos, cuerpo del valor, desglose de subconceptos, aprobaciones de valores).

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Proceso de carga de ficheros diarios para la carga de valores temporales externos (datos del valor, cuerpo del valor).

- Proceso de carga de ficheros diarios de altas, modificaciones y bajas de movimientos sobre objetos tributarios de tasas.

4.5.9 Otras integraciones

- Servicio ICIO.
  - SW ICIO (Autoliquidación/Alta expediente/Adjuntar pdf de la declaración de ICIO al expediente).

- Servicio Correos
  - SW Integración con Estafeta de correos.

- Sede electrónica / Oficina Virtual
  - Autoliquidación de tasas y otros conceptos (tributarios/no tributarios).
  - Pago por referencia.

- Base de datos ciudadana (BD corporativa de contribuyentes Ayuntamiento).
  - Fichero diario de interfaz BDC.

- Base de datos de territorio (BD corporativa de territorio Ayuntamiento).
  - Fichero diario de interfaz BDT.

- Servicio Tasa retirada y custodia de vehículos (Grúa)
  - SW Integración con aplicativo de empresa colaboradora.

4.5.10 Sede Electrónica

El aplicativo deberá contar con Oficina Virtual Tributaria propia, que permitirá su integración con la Sede del Ayuntamiento.

4.5.11 Aplicaciones de desarrollo propio

- Capacidad de generar liquidaciones, obtener sus documentos de ingreso y consultar su estado, a través de servicios Web

- Capacidad de consulta de censos, a través de servicios Web

- Carga de ficheros de censos obtenidos de aplicaciones propias.

4.5.12 Colegios de Gestores

Integración con plataformas para la tramitación electrónica del IVTM y otros conceptos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

5. GESTIÓN DE DOCUMENTOS

5.1 Regulación y transparencia

La creación, mantenimiento y gestión de documentos y datos en la aplicación o sistema deben cumplir con los requisitos básicos de los Sistemas de Gestión Documental, de conformidad con las disposiciones de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, del Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus normas técnicas.

El sistema debe cumplir con la legislación en materia de transparencia y derecho de acceso a la información, incluida la publicidad activa de la información, y el control y recuperación de datos necesarios para la rendición de cuentas en el área de transparencia, auditoría y control al Ayuntamiento y para el ejercicio del derecho de acceso por parte de la ciudadanía.

5.2 Gestión Corporativa

1. La empresa adjudicataria deberá adoptar las medidas que determine el Ayuntamiento para integrar, en los sistemas de gestión del Ayuntamiento, los documentos y los datos que de ellos se deriven, con la estructura, forma, formato y frecuencia que se establezca en el contrato, teniendo en cuenta que la prestación del contrato afecta a procesos transversales y corporativos de la gestión administrativa, tales como la tramitación de resoluciones y acuerdos y la gestión de los registros de entrada y salida de documentos.

2. La creación y gestión de documentos deberá garantizar los requisitos básicos de la gestión corporativa, según el Esquema Nacional de Interoperabilidad, en particular la aplicación de:

    - El Cuadro Corporativo de Clasificación de la Documentación.
    - La gestión y aplicación automatizada de las Tablas de Evaluación de acuerdo con los Calendarios de Conservación del Ayuntamiento.
    - La gestión y aplicación automatizada del Calendario de Transferencias de acuerdo con el Cuadro Corporativo de Clasificación de la Documentación.
    - La gestión del régimen de acceso de los documentos, con las excepciones de restricción y términos de exclusión.
    - La obtención de registros recapituladores a partir de la evaluación y selección de datos del sistema en las formas de registro, formatos y periodicidad que se establezcan.

5.3 Características de los documentos

1. La mercantil adjudicataria tendrá que acreditar que los documentos se crearán con las garantías de validez legal especificadas por la Ley 39/2015 (artículo 26.2), relativas a la identificación de los documentos, la fecha, los metadatos correspondientes y las firmas o medios suficientes que se hayan establecido para su autenticidad.

2. Las aplicaciones que creen y gestionen documentos deberán cumplir con los requisitos de las Normas Técnicas de Interoperabilidad y, específicamente, con los relativos a:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de documentos digitales a lo largo de su ciclo de vida, mediante la incorporación de los metadatos correspondientes (ENI, capítulo X y, en particular, artículo 21).
- Interoperabilidad en la política de la firma digital y certificados (ENI, art. 18).
- La preservación a largo plazo de los documentos digitales en los formatos que se fijen de acuerdo con el ENI (art. 23).
- La garantía de las copias electrónicas que sea necesario emitir (Ley 39/2015, art. 27.3)
- Los metadatos necesarios para la identificación y gestión de documentos digitales y, en su caso, su integración en el expediente digital correspondiente
- Indexación, parcial o definitiva, del expediente y su cierre, así como el formato para el intercambio con otras Administraciones Públicas.
- Los formatos utilizados para la creación y mantenimiento de documentos y datos digitales serán siempre los aceptados por el Catálogo de estándares del ENI.

5.4 Preservación de la autenticidad

1. Los registros administrativos se crearán y gestionarán de acuerdo con la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común (art. 70) en cuanto a agregación de los documentos y su foliado y con las especificaciones establecidas por la ENI cuando sea necesario su transmisión a una Administración Pública o al mismo Ayuntamiento.

2. Los documentos y archivos digitales mantendrán en todo momento el cumplimiento de los requisitos para la conservación a largo plazo de documentos mediante los metadatos de gestión que los acompañan, con arreglo a las especificaciones de la ENI y las que pueda fijar el Ayuntamiento en sus políticas de gestión y preservación de documentos.

3. Los documentos preservarán la información referente a su firma digital, independientemente del tipo de firma. Los documentos recibidos de terceros firmados por una firma cualificada se verificarán en el momento de su captura y la información de verificación de firma se asociarà al trámite del expediente correspondiente.

4. Los documentos se conservaran con arreglo al principio del archivo único que fija la Ley 39/2015, de procedimiento administrativo común (art. 17), con las garantías de integridad, autenticidad, confidencialidad, preservación y trazabilidad de acciones que acrediten no haber sido manipulados en ningún momento.

5. La transferencia de documentos a los sistemas de gestión del Archivo Municipal siempre incluirán como requisito la previa verificación de la integridad de los documentos transferidos, conforme a las políticas de gestión y preservación de documentos del Ayuntamiento.

6. El Ayuntamiento podrá exigir a la mercantil adjudicataria la acreditación de sistemas de monitorización para garantizar la integridad de los documentos, así como la identificación de los algoritmos y mecanismos que se apliquen en los mismos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

6. PLAN DE PROYECTO PARA LA PUESTA EN FUNCIONAMIENTO DEL APLICATIVO LICENCIADO

Las empresas licitadoras deberán presentar un Plan de Proyecto, que incluirá, como mínimo, los siguientes apartados:

- Cronograma con indicación de los hitos y entregables más destacados.
- Organización del equipo con descripción de las responsabilidades y experiencia de cada uno de sus miembros, con sujeción a lo exigido en el apartado 12.3.2. del presente Pliego.
- Plan de Interoperabilidad e Integraciones.
- Plan de Migración.
- Plan de Formación.
- Plan de Comunicaciones.
- Plan de Implantación y Parametrización.
- Plan de Continuidad del servicio.

Al respecto del Plan de Proyecto, se complementa a continuación lo arriba indicado.

6.1 Implantación y parametrización

El proyecto incluye la implantación y el establecimiento de un servicio adecuado a las necesidades del Ayuntamiento de Valencia, transformando un modelo de servicios de informática interna a un modelo de servicios en la nube e incluirá al menos las actividades descritas en el objeto y el alcance de este pliego.

6.2 Migración de datos del sistema actual

La empresa adjudicataria tendrá que disponer de las herramientas y procedimientos adecuados para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales al nuevo sistema.

Se valorarán las características de los mismos, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad de todo el proceso.

Se aportará en la oferta plan de trabajo en el que se detallarán las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en cada fase, así como los recursos disponibles para realizarlas y los perfiles profesionales de los mismos. Igualmente, se detallará la forma de verificación que se llevará a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

Se realizará una migración completa (respetando los identificadores actuales) de:

- Contribuyentes y todos sus datos asociados (direcciones, domiciliaciones, etc.), incluyendo históricos y documentación digitalizada.
- Objetos tributarios e histórico completo de los mismos.
- Valores y referencias vivas, independientemente de su antigüedad.
- Operaciones realizadas sobre valores, con independencia de su estado.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Datos y actuaciones de expedientes de gestión, incluyendo trámites realizados, documentos, consecuencias tributarias y efectos económicos de los mismos.
- Datos y actuaciones de los expedientes de ejecutiva.
- Referencias de pago.
- Emisiones de notificaciones.
- Emisiones domiciliadas.
- Información relacionada con la contabilidad.
- Fraccionamientos y aplazamientos de pago, devoluciones, suspensiones.
- Conceptos con sus tarifas, tipos impositivos e históricos.
- Listas de calles y, en su caso, tarifas asociadas según Ordenanzas municipales (callejero base, IAE, tasas)
- Ficheros procesados CSB (19, 60, 43, 34, 63)
- Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las actuaciones realizadas sobre los mismos (IBI, IAE, DGT, ANCERT, S.Social, etc.)

El entorno origen de los datos a migrar sería Oracle 10, y el volumen de datos de las entidades susceptibles de migración será, como mínimo, y a fecha de emisión del pliego, de:

Entidades a migrar	Totales
Contribuyentes	1.864.548
Direcciones de Contribuyentes	2.672.084
Valores	16.546.525
Operaciones sobre los valores	55.515.103
Ingresos de los valores	23.077.760
Líneas de detalle del valor	67.400.430
Referencias vivas	221.042
Valores temporales	1.344.072
Domiciliaciones	1.168.323
TOTAL Objetos Tributarios	2.560.317
Objetos Tributarios Urbana	685.336
Objetos Tributarios Actividades Económicas	171.626
Objetos Tributarios Vehículos	1.677.473
Objetos Tributarios Tasas	25.882
Beneficios fiscales	495.450
Fraccionamientos	30.081
Expedientes de gestión (exp.no ejecutiva)	342.145
Actuaciones de gestión (en exp no ejecutiva9	4.982.653
Expedientes ejecutiva	280.715
Actuaciones ejecutiva	136.786.549
Bienes	558.908
Registros integración con Modelo Contable	99.994.349

6.3 Formación

La formación del personal afectado se llevará a cabo en el lugar designado por el Ayuntamiento, antes de la puesta en marcha del sistema, en los siguientes ámbitos:

- Formación de usuarios/as de gestión, inspección y recaudación.
- Formación de usuarios/as de atención a la ciudadanía.
- Formación de usuarios/as de dirección.
- Formación de usuarios/as técnicos.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

6.4 Continuidad del Servicio

Se aportará, al objeto de garantizar la continuidad del Servicio en caso de incidentes no previstos, el Plan de continuidad de Servicio, en el que se detallarán, además de los planes de recuperación y medios alternativos aplicados por la mercantil, su política de copias de seguridad.

7. COBERTURA DE LA LICENCIA

Las prestaciones de la Licencia, en relación a las Funcionalidades especificadas en el apartado 3 y a los Requisitos técnicos y de funcionamiento del Sistema especificados en el apartado 4, incluirán:

7.1 Mantenimiento Correctivo y Evolutivo del Sistema

A los efectos de la cobertura de la Licencia de uso, el Mantenimiento Correctivo y Evolutivo incluirá:

- Mantenimiento Correctivo: Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el período de vigencia del contrato.

- Mantenimiento Evolutivo: Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de nuevos contenidos, nuevas funcionalidades y mejoras en las ya existentes, así como cambios derivados de modificaciones de carácter legal.

- Formación de usuarios: Instrucción de los/as usuarios/as en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento arriba citadas, así como para los casos de errores sistemáticos o deficiencias en el funcionamiento de la aplicación por parte de los usuarios.

Las operaciones relativas al Mantenimiento Evolutivo y Correctivo incluirán la corrección o depuración del código, así como la actualización de la configuración existente. También la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios realizados.

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del Mantenimiento Evolutivo deberán estar disponibles en el sistema antes de la fecha de su entrada en vigor, de forma que los/as usuarios/as puedan adquirir la formación y capacitación necesaria para su correcto uso.

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de Mantenimiento Evolutivo, deberán ser objeto de notificación previa en la que se detallen los posibles cambios o nuevos requisitos en cuanto a infraestructura de sistemas.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

La activación de las modificaciones resultado de las operaciones de Mantenimiento Correctivo se efectuarán según lo acordado entre las partes para que, dependiendo de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.

7.2 Soporte a la Gestión y Explotación del Sistema.

A los efectos de la cobertura de la Licencia de uso, se incluyen bajo el epígrafe de Soporte a la Gestión y Explotación del Sistema, el conjunto de servicios y tareas que, de forma no limitativa, se describen en esta sección:

7.2.1 Soporte a la Gestión.

Conjunto de actividades encaminadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión de operaciones soportadas en el Sistema, especialmente respecto a los procesos interactivos y de atención directa a los usuarios del aplicativo.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación. A modo de ejemplo de las operaciones a incluir, se indican las siguientes, de forma no limitativa:

- Asistencia a los/as usuarios/as en modo presencial/telemático en las instalaciones del Ayuntamiento.
- Respuesta a consultas sobre el acceso y operativa de las funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterio de diseño del aplicativo.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de errores potenciales o aparentes, con el fin de evaluar con el/la usuario/a si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como resultado de un funcionamiento anómalo.
- Asistencia en la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

Además de este apoyo presencial/telemático, el soporte a la gestión para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales se prestará telefónicamente desde una primera línea de atención, que redirigirá a una segunda línea de personal especializado las incidencias o consultas que así lo requieran.

El horario de prestación mínima de este soporte a la gestión será de lunes a viernes de 8 a 16 horas, sin interrupciones. La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, la cobertura ofertada al respecto, detallando los horarios y los medios humanos y tecnológicos asociados.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7.2.2 Soporte a la Explotación del Sistema.

Se llevarán a cabo por parte de la empresa adjudicataria actividades de soporte y asistencia en las tareas de producción, principalmente referidas a procesos masivos, procesos programados periódicamente, carga de ficheros y emisiones específicas.

Se incluyen entre estas actividades la asistencia a los/as usuarios/as en materia de informes específicos, de problemas de datos, de asesoramiento sobre optimización de la explotación del sistema y soporte para la planificación de tareas repetitivas. Igualmente, la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos e, incluso, la realización, mediante encargo exprés, de actuaciones de carácter correctivo en el caso de producirse, en estos procesos transaccionales, alguna anomalía no imputable a la aplicación.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, la cobertura ofertada al respeto, detallando los horarios y los medios humanos y tecnológicos al servicio del soporte a la explotación. Entre las operaciones que también debe incluir este soporte, se indican las siguientes, de forma no limitativa:

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

7.3 Políticas de desarrollo y mantenimiento

Las empresas licitadoras deberán detallar las políticas, metodologías, recursos y las infraestructuras asignadas para el desarrollo y mantenimiento de la aplicación. Se valorará la existencia de utilidades integradas de auditoría que permitan un diagnóstico rápido de incidencias.

8. CONDICIONES CONTRACTUALES RELACIONADAS CON LA PROTECCIÓN DE DATOS Y LA PROPIEDAD, USO Y TRATAMIENTO DE DATOS.

8.1 Regulación específica de la prestación

Además de estar sujeto al cumplimiento, en materia de contratación, de lo establecido en el Real Decreto legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, que aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector público, la empresa adjudicataria quedarà sometida a la normativa específica siguiente:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal y el Reglamentos que la desarrolla (Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre)

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en el ámbito de la Administración Electrónica.

- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en el ámbito de la Administración Electrónica, y cada una de las resoluciones de las normas técnicas que lo desarrollan.

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos), a partir de su entrada en vigor.

En este mismo sentido:

1. El adjudicatario queda obligado, asimismo, a incorporar las medidas que garanticen el cumplimiento de las nuevas regulaciones que se promulguen durante la vigencia del contrato, o el desarrollo de las existentes en el momento de su fecha de inicio.

2. En materia de protección de datos y dada la naturaleza del objeto del presente contrato, el adjudicatario tendrá a todos los efectos la consideración de "encargado del tratamiento" y, como tal, tendrá que asumir las obligaciones que se deriven

3. En relación con estas materias y al margen de las prescripciones específicas que se establezcan en estos pliegos, la empresa adjudicataria acepta como documentación contractual:

   - Las medidas técnicas y organizativas de prestador para garantizar la seguridad la gestión de documentos y la confidencialidad y protección de datos personales.

   - Los requisitos específicos para la disponibilidad de los datos mediante un Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA), con inclusión de los indicadores de calidad y los valores mínimos aceptables.

   - La designación de un responsable del contrato por parte de la empresa adjudicataria, con arreglo a lo dispuesto en el RDL 3/2011, de arte. 52, que junto con la persona designada por el Ayuntamiento, actuarán como interlocutores en su seguimiento y para resolver las incidencias que puedan surgir.

   - El compromiso de que la gestión del servicio en materia de seguridad se lleve a cabo por personal cualificado, de conformidad con lo que establece el ENS.

4. El adjudicatario asumirá la obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca en las condiciones de prestación del contrato en relación con la infraestructura tecnológica, software, comunicaciones, seguridad, disponibilidad y uso de los datos, así como aquellos que puedan afectar a los subcontratistas involucrados en dicha prestación.

5. El adjudicatario deberá garantizar que puede habilitar mecanismos para permitir el acceso a la información del personal del Ayuntamiento de Valencia para funciones control y auditoría en cualquier ámbito especificado en estas cláusulas, así como a efectos de investigación por las autoridades competentes.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

8.2 Subcontratación de servicios

La empresa adjudicataria, de conformidad con lo dispuesto en el RDL 3/2011, Disposición Adicional 26, informará al Ayuntamiento de Valencia, acreditará y asumirá expresamente los siguientes requisitos:

- Identificación de los subcontratistas, de modo que pueda ser verificada, delimitando de manera clara y detallada los servicios prestados por terceros.

- Regulación contractual entre el proveedor principal y los terceros, con inclusión de cláusulas específicas sobre la protección de los datos a los que éstos últimos tengan acceso como consecuencia del contrato.

- Regulación contractual específica sobre el tratamiento de datos por parte de terceros con las mismas garantías de seguridad y tratamiento que el proveedor principal.

- Si la subcontratación prevé el tratamiento de datos de carácter personal, el/la subcontratista también será considerado "encargado del tratamiento" del fichero y así debe constar en el contrato entre las partes, con las correspondientes condiciones y medidas de seguridad.

- El Ayuntamiento de Valencia deberá dar su consentimiento expreso antes de cualquier nueva subcontratación o en la modificación de las condiciones en que estos proveedores realicen su prestación.

8.3 Propiedad y uso de datos

Con respecto a la propiedad y el uso de los datos:

- La totalidad de los datos transferidos para la puesta en marcha del sistema y los que puedan generarse en el futuro son propiedad del Ayuntamiento de Valencia.

- El uso de estos datos por parte de la mercantil adjudicataria como banco de pruebas para introducir posibles mejoras en la prestación del contrato debe ser previamente autorizado por el Ayuntamiento de Valencia, que podrá monitorizar su uso.

- La restricción en el uso de los datos, más allá de las limitaciones relativas a la confidencialidad y protección de datos personales establecidos en estas especificaciones técnicas, incluye cualquier uso o explotación, comercial o no, de tales datos de forma anónima y disociada.

- La propiedad del Ayuntamiento de Valencia sobre los datos incluye, asimismo, los metadatos derivados de la utilización del sistema en la gestión administrativa y explotación que el Ayuntamiento lleve a cabo.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

8.4 Portabilidad de datos

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la portabilidad de los datos derivados de la gestión del contrato, conforme a los siguientes requisitos:

- La entrega de los datos y documentos se llevará a cabo al final del contrato en el formato convenido en el mismo.
- Los formatos de retorno se corresponderán con las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad y su catálogo de estándares, es decir, serán estándares abiertos que garanticen la neutralidad tecnológica.
- El tiempo de entrega será lo más breve posible y en ningún caso impedirá la continuidad de la prestación si ha sido otorgada a otro proveedor, de acuerdo con el Plan de Retorno.
- La empresa adjudicataria asumirá que facilitará la transferencia de datos a otro proveedor.
- La entrega de los datos y documentos se acompañará de los requisitos necesarios para garantizar su integridad y su autenticidad, con arreglo a la ENI, ya sea al final del contrato o en cualquier otro momento que se estipule o se considera necesario por el Ayuntamiento de Valencia.
- Los datos se entregará en forma estructurada, basada en el modelo relacional y con la documentación necesaria para la adecuada migración y puesta en marcha.
- La portabilidad de los datos y documentos no supondrá costes en ningún caso.

La portabilidad de datos se podrá exigir anticipadamente a la finalización del contrato si se acredita el incumplimiento de las condiciones específicas de estos pliegos u otras causas que lo justifiquen, así como por el tratamiento inadecuado por parte de una empresa subcontratada o por la falta de seguridad en las transferencias de datos. También se podrá exigir cuando se produzcan modificaciones unilaterales por parte del proveedor de las condiciones de la prestación.

8.5 Plan de retorno y Terminación del contrato.

Cuando se requiera o finalice la prestación, se exigirá la obtención de los datos estructurados que ha utilizado el sistema, para, posteriormente, realizar la eliminación completa y permanente de estos datos en la infraestructura de la empresa contratista saliente, así como la certificación de que el proceso de eliminación se ha realizado correctamente.

Al efecto las empresas licitadoras deben incluir en su oferta un Plan de Retorno de la prestación, que se acordará en el caso de ejecución del contrato, quedando el adjudicatario obligado al traspaso al Ayuntamiento, o a un tercero designado por éste, de aquellos elementos afectos a la prestación del contrato, sin ningún coste adicional para el Ayuntamiento.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

La mercantil saliente estará obligada a mantener el cumplimiento de sus obligaciones durante el período acordado, así como a colaborar con el fin de facilitar la transferencia a la mercantil entrante, traspasando los medios y procedimientos necesarios para la correcta prestación del contrato. El equipo de la mercantil saliente encargado de realizar la transferencia deberá haber formado parte de la gestión de la prestación.

Durante este período, que será planificado por el Ayuntamiento de Valencia y tendrá una duración máxima de dos meses, la mercantil saliente no podrá aumentar los importes de la prestación, vigentes en el momento de la finalización formal del contrato.

Consideraciones al respecto de la **Terminación del contrato**:

1. La terminación de la prestación se traducirá en la aplicación del Plan de Retorno y la eliminación de todos los datos y documentos de forma que esta información no pueda ser recuperada ni reconstruida, incluyendo los metadatos asociados a esta información.

2. El plazo para llevar a cabo la eliminación completa y definitiva de la información será como máximo de 3 meses desde el momento en que el Ayuntamiento de Valencia y la empresa prestataria hayan realizado las correspondientes comprobaciones de integridad y puesta en marcha y firmado el correspondiente documento de recepción.

3. La empresa adjudicataria incluirá en su Plan de Retorno el compromiso de certificar la eliminación de los datos y garantizar la trazabilidad y auditoría por parte del Ayuntamiento de Valencia.

8.6 Código fuente

La empresa adjudicataria deberá garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación en caso de cierre de la empresa por cualquier motivo, o bien por cambio en la línea de negocio de la empresa, medie o no fusión o absorción por otros. En tales supuestos la empresa adjudicataria deberá hacer entrega de los códigos fuente del aplicativo antes de la terminación del contrato.

9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

9.1 Ubicación de los datos

1. La empresa adjudicataria deberá acreditar en todo momento la ubicación de los servidores en los que gestiona y almacena los datos (CPD principal y Centro de respaldo), así como la ubicación de los servidores en los que realice las copias de seguridad.

2. La ubicación de los servidores, propios o de terceros, ya sea para la gestión de los datos o para las copias de seguridad, será siempre dentro del espacio económico europeo (EEE: Unión Europea, Islandia, Liechtenstein y Noruega).

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

3. La empresa adjudicataria deberá informar si en la gestión del contrato se prevén transferencias internacionales de datos, es decir, fuera del espacio económico europeo. En este caso, sólo se efectuarán cuando existan garantías jurídicas suficientes y estas transferencias sean autorizadas por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD) o por la Comisión Europea.

4. Los datos de las transferencias que pueden realizarse fuera de los paises aceptados requeriran, previamente, la conformidad del Ayuntamiento de Valencia y la autorización preceptiva de la AEPD, de acuerdo con las garantías internacionales establecidas en cada momento.

5. La empresa adjudicataria queda obligado a informar al Ayuntamiento de si una autoridad competente de un tercer país puede solicitar y obtener información, y bajo qué condiciones, sobre los datos de carácter personal de los ficheros que gestiona en sus servidores o que tenga contratados.

6. El incumplimiento de las cláusulas sobre la ubicación de los servidores será causa de rescisión del contrato y el Ayuntamiento declina cualquier responsabilidad e indemnización por este motivo, así como por la denegación de autorización de transferencias internacionales por parte de la AEPD.

9.2 Medidas de seguridad

1. La empresa adjudicatária y cualquier possible subcontratista deberá acreditar que dispone de un plan de contingencia en materia de seguridad.

2. La empresa adjudicatària deberá disponer de profesionales cualificados y con niveles adecuados de gestión y experiencia en las prestacions objeto del presente del contrato.

3. La empresa adjudicatària y cualquier subcontratista deberán acreditar referencias precisas, documentadas y probadas de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de Tecnologías de la Información. En el caso de que no exista certificación o esté en proceso, se aportaran referencias precisas, documentadas y probadas de ser el más idóneo, según la cláusula administrativa particular del Anexo V del Esquema Nacional de Seguridad.

4.La descripción técnica del servicio que implique tratamiento automatizado de datos personales debe incluir el nivel de seguridad, básico, mediano o alto, que permita lograr el que se establece en el título VIII del RLOPD.

5. Los subcontratistas deben aplicar los niveles de seguridad de la información en relación con el nivel de sensibilidad de los datos, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 80, 81 y 85 del RLOPD.

6.También se adoptaran las medidas necesarias en el almacenamiento y transmisión de datos en entornos considerados inseguros (ordenadores portátiles, asistentes personales, dispositivos periféricos, etc.), con arreglo al artículo 21 del ENS y, especialmente en la transmisión de datos de nivel alto, de acuerdo con el artículo 104 RLOPD.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

7. Las medidas para garantizar la confidencialidad de la información almacenada y las transmisiones podran ser por cifrado, por fragmentación o por su combinación, tal como se determine en cada caso.

8. El Ayuntamiento deberá disponer de la información pertinente sobre los métodos de cifrado de datos por parte del adjudicatario.

9. El adjudicatario deberá informar al Ayuntamiento de las posibles medidas de seguridad que éste debe adoptar para evitar daños a sus datos.

10. El adjudicatario asumirá la obligación de registrar las incidencias que afecten a los datos y las medidas adoptadas para resolverlas y a informar sobre las mismas al Ayuntamiento, de conformidad con las disposiciones del ENS.

11. La mercantil adjudicataria y sus subcontratistas realizarán copias de seguridad con garantías de disponibilidad e integridad de los datos y dispondrán de un plan de continuidad de la actividad para hacer frente a las posibles incidencias que puedan afectar a sus sistemas de información.

12. El adjudicatario se someterá a las auditorías ordinarias y extraordinarias de conformidad con las disposiciones del artículo 34 del ENS y facilitará información precisa de quién las realiza y en base a qué estándares.

13. El adjudicatario también facilitará información de cómo se auditarán internamente las medidas de seguridad y el Ayuntamiento siempre tendrá la opción de verificarlas y consultar los registros de accesos a los datos, así como las auditorías de seguridad interna y externa.

9.3 Gestión de usuarios

El sistema, como requisitos básicos de seguridad:

- Proporcionará funcionalidad propia respecto a los controles de acceso al mismo, así como funciones que permitarán personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles estará centralizada en una figura (Administrador de perfil) asociada a una o varias personas del Ayuntamiento de Valencia, que serán los responsables de la asignación, modificación y denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al Ayuntamiento de Valencia, con el objetivo de permitir diferentes operativas de Gestión Tributaria a colectivos específicos y a Contribuyentes debidamente identificados.

- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil, contemplando los principios del mínimo privilegio, necesidad de conocer y capacidad de autorizar. Dispondrá de una herramienta de administración de perfil manejable por usuarios no informáticos, desde la cual se podrá personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinada por su perfil).

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- El módulo de seguridad tendrá las funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que deberá ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un determinado número de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacciones puntuales, incluyendo los intentos de acceso fallido que puedan ocurrir. Estos trazos de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.

- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos de operaciones tributarias y recaudatorias, con consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a criterios múltiples, permitiendo obtener su estado y características tanto de forma cronológica como operativa.

- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos, FNMT, ACCV y DNI electrónico) para el proceso de autenticación.

- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de documentos generados en el propio sistema.

- Contará con herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

10. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

10.1 Compromiso de confidencialidad

1. Los datos a gestionar se utilizarán exclusivamente para el uso descrito en el contrato, estando terminantemente prohibido hacer un uso diferente por parte del contratista o de terceros no autorizados previamente.

2. La mercantil adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre las instrucciones de confidencialidad que rigen sobre su personal.

3. La confidencialidad por parte de la empresa adjudicataria y su personal es pemanente y regirà durante el período de validez del contrato y también una vez éste haya finalizado.

10.2 Responsabilidad en materia de datos personales

1. Es de aplicación la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (LOPD) y el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, que aprueba el Reglamento para la aplicación de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal (RLOPD) y, en su caso, restante vigente en cada momento.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

2. El Ayuntamiento de Valencia es el responsable del fichero o ficheros con información personal, tal como se define en el artículo 3 de la LOPD.

3. El acceso, gestión o la integración de datos de carácter personal en los sistemas que son propiedad de la empresa adjudicataria implica que ésta tiene la condición de encargado del tratamiento del fichero, tal como se define en el artículo 3 de la LOPD y con las obligaciones establecidas en la Disposición 26a del RDL 3/2011. El Ayuntamiento de Valencia continuará siendo el responsable del fichero con datos personales, tal como se define en el artículo 3 de la LOPD, del mismo fichero y de los resultados derivados del tratamiento y gestión del mismo.

4. Los subcontratistas se considerarán encargados del tratamiento del fichero si, de conformidad con la Disposición 26a del RDL 3 2011, así consta en el contrato, los datos son administrados conforme a las instrucciones del Ayuntamiento y entre el adjudicatario y el subcontratista existe contrato por escrito en los términos previstos en el artículo 12 de la LOPD..

10.3 Medidas de auditoría y seguridad

1. La empresa adjudicataria aplicará todas las medidas de seguridad requeridas por la ley y, como encargada del tratamiento del fichero, informarán al Ayuntamiento del nivel de seguridad del fichero o ficheros y colaborarán con su inscripción ante el organismo competente.

2. Las aplicaciones contratadas para la prestación del contrato deben permitir una gestión adecuada de los usuarios y sus accesos, así como la trazabilidad de las acciones si el nivel de sensibilidad de los datos así lo requiere.

3. Si el servicio se lleva a cabo en las instalaciones o sistemas del adjudicatario, éste, está comprometido a implementar las medidas para garantizar la integridad y seguridad de los datos exigidas por el Real Decreto 1720/2007, incluyendo la elaboración de un Documento de Seguridad, del que entregarà copia al responsable. Las medidas de seguridad deberán especificar lo siguiente:

    a. Definición de deberes y obligaciones del personal.

    b. Registro de incidencias y, en el caso de datos de nivel medio o alto, cumplir con lo que se señala en el Decreto 1720/2007 de forma adicional.

    c. Control de accesos y, en el caso de datos de nivel medio o alto, cumplir con lo que se señala en el Decreto 1720/2007 de forma adicional.

    d.Gestión de soportes y documentos y, en el caso de datos de nivel medio o alto, cumplir con lo que se señala en el Decreto 1720/2007 de forma adicional.

    e. Identificación y autenticación y, en el caso de datos de nivel medio, cumplir con lo que se señala en el Decreto 1720/2007 de forma adicional.

    f. Copias de Seguridad y recuperación y, en el caso de datos de nivel medio o alto, cumplir con lo que se señala en el Decreto 1720/2007 de forma adicional.

    g. Responsable de la seguridad y en el caso de datos de nivel medio, con lo que se señala en el Real Decreto 1720/2007 de forma adicional.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

h. Auditoría interna o externa en el área de datos de carácter personal y en el caso de datos de nivel medio, con lo que se señala el RD 1720/2007 de forma adicional.

i. Registro de acceso y, en el caso de datos de nivel alto, con lo que se señala el RD 1720/2007 de forma adicional.

j.Cifrado de telecomunicaciones que utilicen redes públicas o redes inalámbricas y, en el caso de datos de nivel alto, con lo que se señala el RD 1720/2007 de forma adicional.

4. Si el servicio se lleva a cabo en las instalaciones o sistemas del adjudicatario, este debe indicar la dirección o referencia específica para que el Ayuntamiento puede conocer los detalles.

5. En el caso de datos personales con un nivel requerido de seguridad de nivel medio o alto, el adjudicatario tendrá que someterse a una auditoría externa de conformidad con la LOPD y su Reglamento y deberá proporcionar información precisa de quién la realiza y bajo qué estándares se lleva a cabo.

10.4 Recopilación de datos y los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición (ARCO)

1. En los formularios de recogida de datos se utilizará el texto informativo aprobado por el Ayuntamiento de Valencia, con la información que determina el artículo 5 de la LOPD y se hará mención expresa, si es el caso, de la responsabilidad del adjudicatario como encargado del fichero.

2. La empresa adjudicataria garantizará la cooperación y proporcionará las herramientas para el ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, cancelación y oposición por parte de los ciudadanos.

3. La empresa adjudicataria ofrecerá información detallada sobre el procedimiento a seguir en el ejercicio de los derechos ARCO y sobre quién asumirá la ejecución y respuesta a las personas interesadas, dentro de los plazos establecidos por la ley, dando cuenta al Ayuntamiento de Valencia.

4. En caso de que se realice el ejercicio de los derechos directamente ante el encargado de tratamiento de los datos y éste pueda resolver, lo hará en lugar de responsable del fichero e informarà en paralelo al Ayuntamiento.

10.5 Eliminación de datos

1. Al final de la prestación, la empresa adjudicataria procederà a la destrucción de los datos de forma segura, una vez devueltos éstos al Ayuntamiento o transferidos a la nueva encargada del tratamiento que el Ayuntamiento haya podido designar. Los datos que por razones de responsabilidad derivada se tuvieran que conservar durante un tiempo, permanecerán bloqueados de forma apropiada.

2. La empresa adjudicataria certificarà formalmente al Ayuntamiento la eliminación o bloqueo de los datos objeto de la prestación, así como de los resultantes de su gestión.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

3. La empresa adjudicataria informará al Ayuntamiento sobre los métodos y mecanismos de eliminación y bloqueo que se aplicarán sobre los datos gestionados.

11. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (SLA)

La operatividad del Sistema y, por tanto, su monitorización debe ser 24x7 durante los 365 días del año.

A continuación se definen los acuerdos de nivel de servicio (SLA, Service Level Agreement, en inglés) que deben cumplir las prestaciones descritas en este Pliego:

El horario de prestación es el siguiente:

- Normal horario de 7:30 a 19:30 horas, de lunes a viernes.
- Extendido, de 19:30 a 7:30, del lunes a viernes, además de todo el día los fines de semana y festivos.

Para el control y seguimiento de la calidad de la prestación, durante la vigencia del contrato la empresa adjudicataria deberá proporcionar, al principio de cada mes, los siguientes informes:

- Informe sobre las incidencias ocurridas durante el mes anterior.
- Informe sobre el nivel de disponibilidad durante el mes anterior, detallando la disponibilidad en cada uno de los días del mes por los tiempos enumerados.

Estas garantías serán revisadas cada 6 meses, pudiendo ser modificadas, previo acuerdo expreso entre las partes.

11.1 Sobre la gestión de incidentes

Con respecto a las operaciones relacionadas con el Mantenimiento Correctivo y la disponibilidad del aplicativo, los plazos de respuesta y resolución a los problemas comunicados serán los que se especifican en la tabla siguiente:

Tipo de incidencia	Plazo para la respuesta	Fecha límite para la resolución de
Crítica	≤ 20 minutos	≤ 2 horas
No crítica	≤ 2 horas	≤ 8 horas

Se entiende por:

- **Incidencia crítica**: cuando las funcionalidades relevantes del sistema están fuera de uso o no cumplen con los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas imputables directamente a la aplicación o a sus infraestructuras, sin que haya una operativa alternativa, inhabilitando al usuario para el desarrollo de

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

sus funciones o con riesgo de seguridad. Afecta al funcionamiento normal del sistema de gestión.

- **Incidencia no crítica**: cuando el sistema está degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil, o están fuera de uso funcionalidades no relevantes. No llega a ser crítico para el funcionamiento normal de la actividad.

La mercantil adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento un número de teléfono directo con el Departamento de Sistemas y Comunicaciones para problemas informáticos serios, con horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a 20:00.

La mercantil adjudicataria no se conectará con acceso remoto a los puestos de trabajo de los usuarios sin la previa autorización del Ayuntamiento.

11.2 En el nivel de disponibilidad

El nivel de disponibilidad mensual del sistema del entorno de producción según el horario será, como mínimo, el siguiente:

- En horario normal, el 99,9%.
- En horario extendido, el 99%.

Los trabajos de mantenimiento se realizarán siempre en el horario extendido antes indicado y previa comunicación al Ayuntamiento.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad en cada horario es como sigue: ((TM – TND) / TM) * 100

Donde: TM-tiempo de disponibilidad mensual según horario
TND- tiempo de no disponibilidad mensual según horario

Se entiende por disponibilidad el porcentaje de minutos mensuales en el que los elementos y la infraestructura del sistema están operativos en los horarios establecidos y con recursos suficientes.

11.3 Parámetros de continuidad del negocio.

El RTO (Recovery Time Objective), tiempo durante el cual el Ayuntamiento puede tolerar la falta de funcionamiento de la aplicación y la caída del nivel de servicio asociada, sin afectar a la continuidad del negocio, queda establecido en 12 horas.
El RPO (Recovery Point Objective), tiempo de riesgo de pérdida de datos que el Ayuntamiento considera tolerable, queda establecido en 1 hora.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.GESTIÓN DEL PROYECTO

12.1 Dirección del Proyecto

En tanto que la Junta de Gobierno Local designa a la Tesorería General como responsable del contrato, corresponde a ésta la Dirección del Proyecto.

12.2 Organización del proyecto

En la ejecución del Proyecto participará personal del Ayuntamiento de Valencia y personal de la empresa adjudicataria.

La estructura organizativa del Proyecto es la siguiente:

- Dirección del Proyecto
- Dirección operativa
- Jefes de Equipo
- Equipos de Trabajo

Dirección del Proyecto:	Tesorería General del Ayuntamiento de Valencia
Dirección operativa:	Tesorero
	Vicetesorera
	Responsable de la Oficina de Coordinación Tributaria

La Dirección operativa del Proyecto será responsable de supervisar y verificar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos, establecer los criterios sobre las cuestiones que se vayan planteando durante el desarrollo del Proyecto y adoptar las decisiones que se estimen oportunas para garantizar su viabilidad. Asimismo, será responsable de prestar conformidad a las facturas que presente la mercantil adjudicataria durante la prestación del contrato.

12.3 Equipos de Trabajo del Proyecto

12.3.1Equipo de trabajo del Ayuntamiento

El Equipo de trabajo del Ayuntamiento estará compuesto por personal de la Tesorería General y por personal del SerTIC.

Los Jefes de Proyecto por parte del Ayuntamiento serán:

- por parte de Tesorería, la Responsable de la Oficina de Coordinación Tributaria,
- por parte del SerTIC, el Jefe del Equipo Tributario del SerTIC.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

12.3.2 Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria

La mercantil adjudicataria deberá proporcionar todos los recursos humanos y técnicos que se requieran para realizar las tareas contratadas dentro de los plazos comprometidos.

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán proporcionar una relación nominal de los participantes en el Equipo de trabajo del Proyecto, que formarán parte de la estructura organizativa general de la empresa licitadora, acompañada de un currículum en el que se reflejen sus características profesionales, participación en proyectos similares y, en general, todos los datos pertinentes para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como su adecuación a las necesidades del proyecto, y cumpliendo siempre los mínimos establecidos en el presente apartado. Esta relación debe estar agrupada por perfiles/roles dentro del Plan de Proyecto.

A la cabeza de ese Equipo y siendo especialmente importante su perfil, la mercantil designará un Jefe de Proyecto, que actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento de Valencia en todos los aspectos relacionados con el Proyecto.

La relación de Perfiles del Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria definidos para el Proyecto, es la siguiente:

- Jefe de Proyecto.
- Responsable de la Implantación.
- Responsable de Sistemas y Comunicación.
- Responsable de Migración.
- Responsable de Desarrollo y Arquitectura.
- Responsable de Formación y Gestión del Cambio.
- Responsable de Soporte a la Gestión.
- Responsable del Soporte a Explotación y Mantenimiento.
- Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico y de Hosting (asistencia tecnológica 24x7).
- Consultores, Analistas y Técnicos.

El Equipo mínimo que se establece como Compromiso de medios del presente contrato será de un total de 19 personas (el Jefe de proyecto, los 8 Responsables arriba enumerados y 10 personas con categoría de consultor/analista/técnico).

Se establece como sigue, la descripción de cada uno de los perfiles del Equipo de Trabajo de la empresa adjudicataria, sus responsabilidades (siempre en coordinación con la Dirección operativa del Proyecto) y características profesionales. Se valorará la cualificación del personal en las tecnologías que soportan el Sistema de información.

Jefe de Proyecto:

Funciones y Responsabilidades: Como se ha indicado, el Jefe de Proyecto actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento de Valencia en todos los aspectos relacionados con el Proyecto. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Planificar y coordinar el Proyecto, así como de las tareas de cada uno los participantes de la empresa adjudicataria.
- Evaluar e informar al Ayuntamiento de las posibles variaciones de alcance, fechas y requerimientos que se reporten en el informe de seguimiento del Proyecto.
- Adoptar, junto con los responsables del Proyecto del Ayuntamiento, las decisiones estratégicas y operativas.
- Dimensionar las necesidades de recursos humanos de la empresa a asignar al Proyecto en las distintas fases del mismo, informando de ello al Ayuntamiento, así como de las eventuales variaciones que, a este respecto pudieran producirse.
- Planificar y distribuir el trabajo entre el personal de la empresa adjudicataria asignado al Proyecto.
- Asumir el liderazgo para la ejecución y la coordinación de los trabajos, supervisando el correcto desempeño de las tareas asignadas a los miembros del equipo de la empresa adjudicataria.
- Velar por el cumplimiento de los objetivos del Proyecto.
- Controlar, en reuniones periódicas, el avance del Proyecto y el cumplimiento de los plazos previstos, manteniendo puntualmente informado de ello al Ayuntamiento.
- Informar al Ayuntamiento de los riesgos y contingencias que pudieran producirse en cualquier área de actividad del Proyecto, así como proponer medidas preventivas y/o correctivas.

Características profesionales: Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Jefe de Proyecto en materia de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:
Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública/Estadística/ Matemáticas/Físicas, o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Responsable de la Implantación

Funciones y Responsabilidades:, el Responsable de la Implantación actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Valencia en todos los aspectos relacionados con proceso de Implantación. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Promover y coordinar las actividades implicadas en la implantación.
- Ser el interlocutor operativo entre los jefes o responsables de área designados por el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria en estas actividades.
- Coordinar y dar soporte en los trabajos de implantación, consultoría, parametrización y personalización de las funcionalidades de cara a la correcta puesta en marcha del Sistema en los plazos y condiciones previstas.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Coordinar y supervisar la labor de los consultores tributarios que participarán en las tareas de apoyo a la Gestión durante la implantación.
- Encauzar la adecuación de las utilidades y parametrizaciones del Sistema derivadas de la implantación del mismo en el Ayuntamiento, procurando su mayor optimización.
- Realizar la revisión y validación de los resultados intermedios de acuerdo con los procedimientos de seguimiento, entrega y aceptación de resultados que se establezcan.
- Facilitar la disponibilidad de la documentación y los accesos a los Sistemas de información que puedan ser necesarios, así como la de los recursos funcionales, tecnológicos y operativos conocedores del Sistema.
- Resolver las incidencias puntuales que puedan surgir durante la fase de implantación y puesta en marcha.
- Identificar y evaluar los riesgos de la implantación, determinando las medidas correctoras necesarias mediante el seguimiento de los factores críticos de éxito.

Características profesionales: Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de la Implantación en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:
Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública/Estadística/ Matemáticas/Físicas, o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Responsable de Sistemas y Comunicaciones

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Sistemas y Comunicaciones actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Valencia en todos los aspectos relacionados con las infraestructuras y las comunicaciones. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Planificar la instalación y configuración de la infraestructura informática.
- Planificar la instalación y configuración del software base.
- Coordinar las tareas necesarias para el despliegue del Aplicativo contratado.
- Supervisar las pruebas y el ajuste del Sistema de alta disponibilidad.
- Coordinar la elaboración y mantenimiento de los manuales de operación.
- Planificar y coordinar la formación necesaria en materia de seguimiento y de control, al personal del Ayuntamiento.

Características profesionales: Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Sistemas y Comunicaciones en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Titulación: Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior en- Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Responsable de Migración

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Migración actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Valencia en todos los aspectos relacionados con el Plan de Migración. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Planificar y supervisar la migración y el equipo de personas dedicado a ella.
- Determinar la estrategia de migración.
- Supervisar las pruebas de carga y validación de datos.
- Controlar todo el proceso migratorio y el cumplimiento de hitos y fechas.

Características profesionales: Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Migración en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación: Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Responsable de Desarrollo de los procesos de Integración y Arquitectura

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Desarrollo, Integración y Arquitectura, actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Valencia en todos los aspectos relacionados con este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Definir el modelo de integración con los diferentes Sistemas de información existentes en el Ayuntamiento y otras organizaciones o entidades.
- Supervisar y coordinar la elaboración de los análisis funcionales y técnicos necesarios.
- Supervisar y coordinar las pruebas de integración.
- Planificar y controlar el proceso de puesta en producción de los desarrollos realizados.
- Otras tareas relacionadas con aspectos técnicos del proyecto.

Características profesionales: Profesional con más de 5 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Desarrollo, Integración y Arquitectura en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación: Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Responsable de Formación y Gestión del Cambio

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Formación y Gestión del Cambio, actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Valencia en todos los aspectos relacionados este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

- Confeccionar la propuesta formativa del Proyecto, adecuando sus contenidos a las necesidades específicas del Ayuntamiento.
- Organizar y supervisar la correcta impartición de los cursos (contenidos, medios adecuados, evaluación, etc.)
- Ser el interlocutor o enlace entre la Dirección operativa del Proyecto y los formadores de la empresa adjudicataria.
- Proponer las acciones de comunicación del Proyecto.

Características profesionales: Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Formación y Gestión del Cambio en Sistemas de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación: Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Psicología/Empresariales/Derecho/Económicas/ Administración y Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública, o equivalentes.

Responsable del Soporte a la Gestión

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Soporte a la Gestión dirigirá el soporte a los usuarios del Ayuntamiento de Valencia en todos los aspectos relacionados este ámbito. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, será el responsable de:

En materia de Soporte a Usuarios:

- Definir un protocolo consensuado para la gestión de la atención a los Usuarios finales del Sistema (dudas, consultas, demandas de explotación de datos, nivel de satisfacción, apoyo y tutela en el manejo del Sistema, etc.)
- Canalizar las incidencias, las dudas y las consultas hacia el equipo de consultores o hacia los especialistas correspondientes indicados por el Ayuntamiento de Valencia.
- Planificar, controlar y asistir a los Usuarios en sus tareas cotidianas de explotación del Sistema coordinándose para ello con el equipo de soporte a la explotación.
- Detectar, comunicar y corregir posibles usos inadecuados del Sistema.
- Canalizar las comunicaciones de información desde la empresa adjudicataria hacia los Usuarios del Ayuntamiento (Ej.: Comunicados de pases a producción y su contenido, tareas programadas de mantenimiento del Sistema, etc.)

En materia de Soporte a la Explotación:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Definir un protocolo consensuado para la gestión de las tareas de explotación.
- Canalizar las incidencias y las consultas a los especialistas correspondientes.
- Planificar y controlar las tareas de explotación del Sistema.
- Coordinar la elaboración y posterior mantenimiento de los manuales de explotación.

Características profesionales: Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Soporte a la Gestión en materia de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación: Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Psicología/Empresariales/Derecho/Económicas/ Administración y Gestión de Empresas o equivalente/Gestión y Administración Pública, o Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico y de Hosting (asistencia tecnológica 24x7) de la empresa adjudicataria.

Funciones y Responsabilidades: el Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico y de Hosting de la empresa adjudicataria, actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Valencia en todos los aspectos relacionados con esta materia. Sin que esta relación tenga carácter limitativo, tendrá la responsabilidad de:

- Seguridad del Sistema a todos los niveles y del CPD-Centro de Proceso de Datos
- Administración de Sistemas y Bases de Datos
- Administración y Operación de Redes

Características profesionales: Profesional con más de 10 años de experiencia en puestos similares a los del perfil de Responsable de Seguridad y del Equipo Tecnológico y de Hosting en materia de Gestión Tributaria, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación: Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

Consultores, Analistas y Técnicos.

Cada Responsable con los perfiles anteriormente expuestos se apoyará en un equipo de trabajo de la mercantil formado por Consultores y/o Analistas y/o Técnicos según el caso, que, como mínimo, debe acreditar un mínimo de 5 años de experiencia en puestos similares a los que vayan a ser a desempeñar en este Proyecto, acreditados mediante certificado expedido por la/s empresa/s donde haya ejercido como tal.

Titulación:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES – anteriormente Grado medio o superior, Diplomatura o Licenciatura- en Empresariales/Derecho/Económicas/Administración y Gestión de Empresas/Gestión y Administración Pública/Estadística/ Matemáticas/Físicas, o bien, Nivel 2 (Grado) o Nivel 3 (Máster) MECES –anteriormente Ingeniería Técnica/Superior- en Informática/Industrial/Telecomunicaciones, o equivalentes.

12.3.3 Lugar de trabajo de la empresa adjudicataria

Los trabajos correspondientes se realizarán con los medios (estaciones de trabajo) y locales de la empresa adjudicataria, a no ser que el Ayuntamiento de Valencia decida, de forma temporal o permanente, equipar determinadas estaciones de trabajo en los locales municipales para un determinado grupo de personas de la empresa que resulte adjudicataria. Las comunicaciones entre los locales de la empresa y el Ayuntamiento se ajustarán a los estándares que establece el Ayuntamiento para el tipo de aplicación (Citrix, VPN, etc.).
La empresa utilizará su propia conexión a Internet para comunicarse con el Ayuntamiento, con una capacidad tal que ofrezca una velocidad de transferencia equivalente a la de los equipos conectados en local.

12.4 Seguimiento y control del Proyecto

A efectos del seguimiento y control del Proyecto la empresa adjudicataria deberá designar a un Responsable ante el Ayuntamiento de Valencia en todos los aspectos relacionados con el contrato.

El seguimiento y control del Proyecto se llevará a cabo por medio de:

- Reuniones de trabajo entre los Jefes de Proyecto del Ayuntamiento y de la empresa adjudicataria y sus respectivos Equipo de Trabajo, con la periodicidad que determine la evolución de los trabajos.

- Reuniones de seguimiento de la evolución del Proyecto entre la Dirección operativa del Proyecto, los Jefes de Proyecto y el personal que en cada caso se estime necesario, con periodicidad mínima mensual.

- Reuniones de seguimiento y dirección del Proyecto entre la Dirección del Proyecto, la Dirección operativa, los Jefes de Proyecto y el Responsable del contrato designado por la mercantil adjudicataria, con una periodicidad mínima trimestral.

13. COMPROBACION DE LAS FUNCIONALIDADES Y DEMOSTRACIONES

Para la valoración de las ofertas presentadas, la Dirección operativa junto con los Jefes de Proyecto (SerTIC y Tesorería) realizarán la comprobación relativa a la Cobertura de las funcionalidades respecto a los requisitos del presente Pliego Técnico. Para ello, las ofertas deberán presentar por cada subapartado del apartado 3-Funcionalidades:

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

- Descripción general del tratamiento de cada Módulo en el Aplicativo ofertado.
- Documentación funcional y técnica. Especial mención al Flujograma de tramitación y al Modelo de datos
- Documentación de usuario disponible: Manuales de usuario, formación y de Administrador del módulo.
- Mención de las cuestiones que aportan valor añadido al mínimo solicitado en el Pliego.

Además de la documentación anterior, el Ayuntamiento exigirá a los licitadores demostración de que la aplicación ofertada, con todas las funcionalidades exigidas en el presente Pliego, está desarrollada y operativa, con el fin de verificar que se ajusta a sus exigencias. Con este fin, citará a las empresas licitadoras para la verificación y valoración de sus ofertas. Cada sesión se dividirá en dos partes, una primera de comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades ofertadas y otra de valoración de las mismas.

13.1 Comprobación de las funcionalidades.

Para la comprobación de la constancia en el aplicativo de las funcionalidades exigidas por el Ayuntamiento y ofertadas por la mercantil licitadora, ésta se conectará a un entorno real con características lo más similares posible a las del Ayuntamiento de Valencia.

De contrastarse que no está contemplada en el aplicativo alguna de las funcionalidades exigidas no será necesaria la fase de demostración.

13.2 Demostración de las funcionalidades.

Finalizada la verificación del apartado anterior, el Ayuntamiento exigirá la demostración de la resolución de algunos casos prácticos en el aplicativo ofertado, en un entorno con datos de prueba.

El resultado de esta demostración será evaluado a efectos de la oferta, según los siguientes criterios:

- Cobertura funcional
- Facilidad de uso, flexibilidad y facilidad de adaptación a la forma de trabajo
- Cuestiones que aportan valor añadido.
- Potencial evolutivo en la gestión.

14. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN

Las empresas oferentes deberán certificar la propiedad intelectual de la aplicación ofertada, mediante el correspondiente certificado de Registro de la Propiedad Intelectual.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318

Id. document: BRi/ 8R3N ZDAM gaLX LWUV yv5r vcI=
CÒPIA INFORMATIVA (NO VERIFICABLE EN SEU ELECTRÒNICA)

15. DOCUMENTACIÓN

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema serán entregados en formato digital así como en formato papel y se mantendrán permanentemente actualizados con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación se entregará documentada respecto al modelo de datos, de forma que el Ayuntamiento de Valencia pueda disponer del conocimiento necesario para que pueda explotar la información de forma independiente.

Signat electrònicament per:

Antefirma	Nom	Data	Emissor cert	Núm. sèrie cert
VICETRESORER/A - VICETRESORERIA	EVA MARIA ESPINOSA ROSELLO	06/10/2017	ACCVCA-120	177636461163521918
TRESORERIA GENERAL - TRESORERIA GENERAL	ALBERTO JOSE ROCHE GARCIA	06/10/2017	ACCVCA-120	1349296733541879318