



**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**REVAL**

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

**Pliego de prescripciones técnicas para la contratación, mediante procedimiento abierto del suministro de una licencia de uso de un Sistema Integral de Gestión Tributaria y Recaudación, y de los servicios necesarios para su puesta en funcionamiento en el Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión (REVAL) de la Diputación de Valladolid.**

### **Objeto del contrato**

El objeto del contrato es dotar al Organismo Autónomo de Recaudación (REVAL) de la Diputación de Valladolid de un nuevo sistema de información para la gestión y recaudación de los ingresos que le son delegados por parte de las entidades de derecho público de la provincia, concretándose en la contratación de los siguientes suministros y servicios:

- Licencia de uso de una aplicación informática destinada a cubrir las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos gestionados.
- Servicios de asistencia técnica necesarios para su parametrización y adaptación.
- Servicios de instalación de la aplicación en la infraestructura tecnológica que, a tal efecto, disponga la Diputación Provincial de Valladolid.
- Servicios de asistencia técnica para la migración de datos desde el sistema de información actualmente utilizado por REVAL, hacia el nuevo sistema ofertado.
- Servicios de formación técnica y de usuarios necesaria para su explotación.
- Soporte a la puesta en marcha de dicha aplicación.

El sistema propuesto deberá cubrir todos los requerimientos relativos a la gestión multientidad, sobre una base de datos única, con procedimientos orientados al tratamiento de los ingresos de un gran número de entidades desde una única instalación.



**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**REVAL**

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

## **CLÁUSULAS**

### **1. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN.**

El alcance de la contratación contempla la adquisición de una licencia de uso de una aplicación informática de Gestión Integral de Tributos y demás Ingresos de Derecho Público, así como los servicios profesionales necesarios para su puesta en funcionamiento y explotación por los usuarios de REVAL.

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

- Aportación de personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del proyecto y expertos en la aplicación informática ofertada, para analizar los requerimientos de implantación y parametrización necesarios, según plan de trabajo a presentar.
- Implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en la infraestructura tecnológica destinada al efecto.
- Parametrización de las funcionalidades.
- Migración de datos desde el sistema actual hacia el nuevo sistema.
- Pruebas y validación.

Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles:

- Formación de usuarios de Gestión y Recaudación.
- Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
- Formación de usuarios de Dirección.
- Formación de usuarios Técnicos.



**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**REVAL**

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

## **2. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.**

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

### **2.1. Servidor de Datos.**

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

Se valorará la capacidad y experiencia de las empresas ofertantes en cuanto a su dominio de la Administración de este motor de BBDD.

### **2.2. Servidor de Aplicación.**

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

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

Se valorará el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para lo cual deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

### **2.3. Servidor Web.**

El servidor Web debe estar basado en Microsoft Information Server 7.0, ejecutándose en una infraestructura basada en Sistema Operativo Windows 2008 Server, ofreciendo a los clientes finales (navegador Internet) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional del resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.

El diseño de la aplicación informática propuesta debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquella que motivó el acceso inicial.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.



**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**REVAL**

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

#### **2.4. Cliente final**

Interfaz de usuario única basada en navegador internet. El diseño de la aplicación permitirá su explotación desde “clientes ligeros”, no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.

### **3. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES**

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

Se valorarán los conocimientos y aportaciones técnicas de las Empresas ofertantes en cuanto a la integración óptima de la aplicación en los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en REVAL, cuya información podrá solicitarse por parte de los interesados en la presente licitación.

### **4. SEGURIDAD**

Se valorará el hecho de que los ofertantes posean la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley de Protección de Datos, debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente.

Dada la tipología de la información a manejar en el ámbito tributario y recaudatorio, se valorará el que dicha auditoría haya sido realizada de acuerdo con el nivel “alto” de protección de datos especificado en dicha Ley.

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

Como requerimientos básicos:

- La aplicación debe proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas de REVAL, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al propio REVAL, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.



- El módulo de seguridad debe ofrecer a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Se valorará la existencia de una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad debe disponer de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- El módulo de seguridad debe registrar todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría deben permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre el sistema.
- La aplicación dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Se requerirá la posible utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.
- La aplicación deberá incorporar mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Se valorará la existencia de herramientas de auditoría que permitan facilitar el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

## **5. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN**

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguardia de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso. Se valorará especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades en forma desatendida o remota.

## **6. DOCUMENTACIÓN.**

Los manuales de usuario se entregarán tanto en formato papel como informático, debiendo ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que REVAL pueda disponer del conocimiento necesario para poder explotar la información de forma independiente.



**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**REVAL**

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

## **7. CÓDIGO FUENTE**

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

## **8. PROCESOS MASIVOS.**

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

## **9. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.**

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema.

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

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

Se valorará especialmente, la experiencia en migración de datos de los entornos SYSTEM I de IBM y bases de datos DB2.

## **10. RELACIÓN CON SISTEMAS EXTERNOS**

La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado tanto por REVAL, como por los Ayuntamientos que tienen delegada la gestión de sus tributos a REVAL, de acuerdo con un diseño definido a tal efecto.

REVAL pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar y que no figuren dentro de los requerimientos funcionales.

El licitador deberá incluir en su propuesta la relación de aplicaciones que se compromete a integrar, así como su alcance y que se incluyen en el precio de su oferta o, en su caso, el importe que facturaría a REVAL por la realización de dichos trabajos, adicionalmente al precio de licitación.

Se valorará el enlace vía Web-Services, así como los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita su realización de forma efectiva.

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

El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales éstos podrán diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria y Recaudación. Se valorará la integración de estas herramientas en el sistema ofimático MS Office.

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



**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**REVAL**

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

## 12. GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

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

## 13. POLÍTICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.

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

## 14. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

La oferta debe especificar las licencias de productos de terceros que son necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada. La oferta incluirá los costes necesarios que pueda implicar la adquisición de las licencias necesarias. Siendo responsabilidad de las empresas ofertantes la instalación y configuración de dichos productos.

## 15. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES.

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

Módulo	Contenido
Archivo de personas	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes.</li><li>○ Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente.</li><li>○ Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones.</li><li>○ Vinculación con toda la información de la base de datos.</li><li>○ Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.</li><li>○ Call Center tributario.</li></ul>
Registro	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Registro de entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios.</li><li>○ Asociación de documentos en formato digital.</li><li>○ Firma electrónica de los documentos asociados.</li><li>○ Integración con el Registro General de Diputación Provincial de Valladolid, que da servicio a REVAL</li></ul>
Gestor de expedientes	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tramitación de todo tipo de expedientes tributarios, integrada con la base de datos.</li><li>○ Bandejas de tareas por usuarios o departamentos.</li><li>○ Integración con firma electrónica.</li><li>○ Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.</li></ul>



Módulo	Contenido
Gestor documental	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria.</li><li>○ Mantenimiento de versiones de las plantillas.</li><li>○ Integración de los documentos en un archivo digital independiente de la base de datos.</li><li>○ Visor de documentos electrónicos.</li><li>○ Integración con el gestor documental de Diputación Provincial de Valladolid, que da servicio a REVAL</li></ul>
Procedimientos tributarios.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.</li></ul>
Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Proceso de fiscalización a posteriori de determinados expedientes.</li></ul>
Procedimiento inspector y sancionador.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador integrado con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso.</li></ul>
Domiciliaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios.</li><li>○ Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos.</li><li>○ Aplicación de descuentos por domiciliación.</li><li>○ Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos.</li><li>○ Histórico de domiciliaciones.</li></ul>
Valores	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.</li><li>○ Histórico de las gestiones realizadas en cada valor.</li><li>○ Cálculo de la deuda según el estado del valor.</li><li>○ Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.</li></ul>
Recaudación voluntaria	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.</li><li>○ Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.</li></ul>
Recaudación ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.</li><li>○ Carga en ejecutiva de valores externos.</li><li>○ Reposiciones a voluntaria.</li><li>○ Formación de expedientes ejecutivos.</li></ul>
Procedimiento de embargo	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.</li><li>○ Introducción de resultados.</li><li>○ Embargo de bienes.</li><li>○ Subasta de bienes.</li><li>○ Gestión de fallidos.</li><li>○ Derivación de responsabilidad.</li></ul>
Gestión de cobro	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.</li><li>○ Gestión de división de recibos por titularidad</li><li>○ Gestión de división de recibos en periodos de cobro</li></ul>



Módulo	Contenido
Selector de información	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.</li></ul>
Notificaciones	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.</li><li>○ Generación de remesas de notificación y su seguimiento.</li></ul>
Contabilidad auxiliar	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Conciliación bancaria.</li><li>○ Cuadre contable de las operaciones tributarias.</li><li>○ Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.</li></ul>
Administración de perfiles y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.</li></ul>
Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas, Domiciliaciones.</li></ul>
Servicios Web	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.</li></ul>
Oficina Virtual	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones:<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes.</li><li>▪ Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago designada por REVAL.</li><li>▪ Autoliquidación vehículos, tasas y precios públicos.</li><li>▪ Domiciliaciones.</li></ul></li><li>○ Acceso de Colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso.</li><li>○ Obtención de certificados de deudas en el IBI.</li><li>○ Autoliquidación asistida de IVTM y IIVTNU.</li><li>○ Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.</li></ul>
Carga automatizada de soportes	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Cuadernos bancarios y ficheros SICER.</li><li>○ Convenio de Intercambio de Información con la AEAT.</li><li>○ Ficheros de intercambios con Entidades Delegantes</li></ul>
Gestión tributaria del IBI	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales.</li><li>○ Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y de características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujeciones.</li><li>○ Cálculo y generación de recibos. División de recibos por titulares.</li><li>○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.</li></ul>
Gestión catastral.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tramitación de alteraciones jurídicas –cambio de estructura de la propiedad-</li><li>○ Integración mediante SW con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.</li></ul>



Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas.</li><li>○ Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.</li><li>○ Visualizador GIS integrado con la información territorial.</li></ul>
Vehículos	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet.</li><li>○ Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT.</li><li>○ Procesos de gestión tributaria de IVTM: exenciones y bonificaciones.</li><li>○ Cálculo y generación de recibos.</li><li>○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.</li></ul>
Gestión tributaria y censal del IAE	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Gestión censal de IAE.</li><li>○ Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones.</li><li>○ Cálculo y generación de recibos.</li><li>○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros trimestrales de la AEAT.</li></ul>
IIVTNU	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.</li><li>○ Carga e integración de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación.</li><li>○ Generación de liquidaciones.</li></ul>
ICIO.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Generación de liquidaciones provisionales.</li><li>○ Registro de finales de obra y presupuesto.</li><li>○ Generación de Liquidaciones definitivas.</li><li>○ Integración con urbanismo mediante SW.</li></ul>
Tasas y Precios Públicos.	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Mantenimiento de parámetros y tarifas.</li><li>○ Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.</li><li>○ Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.</li></ul>
Multas de Tráfico	<ul style="list-style-type: none"><li>○ Procedimiento Sancionador de Multas de Tráfico.</li></ul>

## 16. PROTOTIPO.

A efectos exclusivamente de comprobación del funcionamiento de los sistemas ofertados, REVAL podrá convocar a los licitadores, con la suficiente antelación, para la realización de una presentación "in situ" en las dependencias del mismo. Dicha presentación habrá de realizarse una vez producida la apertura del sobre B y tendrá por objeto la visualización práctica del producto ofertado en los casos en que se considere oportuno, de modo se cuente con una prueba o muestra del desarrollo práctico de la solución técnica propuesta y de sus funcionalidades.

Para ello los licitadores indicarán en la MEMORIA TÉCNICA DEL PROYECTO los medios técnicos que precisen para realizar la presentación en caso de ser requeridos para ello por la Mesa de contratación.



**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**REVAL**

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

## **17. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN**

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

## **18. SOPORTE A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN**

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitativa, se describen en este apartado.

Se trata de actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y los de atención directa al contribuyente.

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

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre Interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia que un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.
- El soporte a la gestión se prestará desde una primera línea de atención para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales y se derivará a una segunda línea de personal especializado siempre que la incidencia o la consulta lo requieran.
- El horario de prestación de este soporte a la gestión será de Lunes a Viernes de 8 a 15 horas de manera ininterrumpida.

## **19. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO**

El servicio de mantenimiento responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

- **Mantenimiento Evolutivo:** Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades así como las modificaciones que deban implantarse sobre las funcionalidades actuales, derivadas de modificaciones de la normativa legal.



- **Mantenimiento Correctivo:** Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.
- **Formación de Usuarios:** Instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen, tanto la corrección o depuración del código, como la actualización de la configuración existente. Debe además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios efectuados.

### 19.1. Mantenimiento Evolutivo

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

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

### 19.2. Mantenimiento Correctivo.

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

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

Se entiende por.

- **“Incidencia crítica”:** cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.



**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**REVAL**

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

- **“Incidencia no crítica”**: cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

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

## **20. EQUIPO DE TRABAJO.**

El adjudicatario deberá aportar cuantos Recursos Humanos y técnicos sean necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

Especialmente importante será el perfil del JEFE DE PROYECTO, responsable del equipo de trabajo que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor ante REVAL en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

## **21. DIRECCIÓN DEL CONTRATO.**

La Dirección del contrato correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por el Grupo de Trabajo para la Administración Electrónica, constituido en el seno de la Diputación de Valladolid y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del contrato será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos.

## **22. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL CONTRATO.**

El seguimiento y control del contrato se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de contrato designada por REVAL.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo designado por el Grupo de Trabajo para la administración electrónica, constituido en el seno de la Diputación de Valladolid REVAL, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

## **23. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD**

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



**DIPUTACIÓN DE VALLADOLID**

**REVAL**

Organismo Autónomo de Recaudación y Gestión

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

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