



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

PLIEGO PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA SERVICIO DE PUESTA EN PRODUCCIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL TRIBUTARIO EN EL AYUNTAMIENTO DE PATERNA, SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA, QUE INCLUYE CONDICIONES ESPECIALES DE EJECUCIÓN DE CARÁCTER SOCIAL Y MEDIOAMBIENTAL.

1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es doble:

- por una parte, contratar el uso de licencia de una aplicación informática que permita un Sistema Integral de Gestión Tributaria (en adelante SIGT), tanto de materia tributaria como sancionadora, con alojamiento en los servidores municipales, con reserva de opción del Ayuntamiento de alojarla en servidores externos.
- y por otra, la contratación de los servicios de implantación, mantenimiento, administración de sistemas y de apoyo a la gestión y a la explotación de dicho SIGT, haciendo del mismo un instrumento que permita mayores ingresos municipales a la vez que un reparto más justo de la carga tributaria de los contribuyentes.

2. DURACIÓN DE CONTRATO Y PLAZO DE EJECUCION

El contrato tendrá una duración de 5 años, contados a partir de la fecha de su firma.

El SIGT deberá entrar en funcionamiento en los plazos máximos indicados en este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante PPT). A partir de este plazo, se iniciará la prestación del resto de servicios de gestión, explotación, mantenimiento, sistemas, etc. hasta la finalización del contrato.

3. ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance del proyecto abarca todo el sistema tributario municipal, desde la emisión del valor hasta su cobro o baja y su aplicación en la contabilidad.

Comprenderá el suministro de la licencia de la aplicación informática, y todas las actividades que garanticen una correcta implantación del SIGT, así como su mantenimiento y actualización de acuerdo con lo indicado en el informe técnico emitido al respecto y en este PPT .



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

Se incluye en el objeto del contrato las actividades de asistencia, a los funcionarios usuarios del SIGT, en las funcionalidades de la aplicación indicadas en el anexo 1 a este PPT. , especialmente en los procesos interactivos y los de atención directa al contribuyente, así como las orientadas a apoyar y asistir en las tareas de producción, fundamentalmente en procesos masivos, carga de ficheros y emisiones.

El licitador tendrá que especificar, tan detalladamente como le sea posible, el alcance de su oferta.

Ejemplos de operaciones de apoyo a la gestión:

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas.
- Interpretación de resultados obtenidos por la aplicación.
- Información sobre vías alternativas para obtener determinados resultados.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores.
- Asistencia a la operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras
- Alta y mantenimiento de documentos y plantillas definidas por el Ayuntamiento.

Ejemplos de operaciones de apoyo a la explotación:

- Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias
- Procesos de valores en voluntaria y en ejecutiva
- Procesos de captación de denuncias desde las aplicaciones utilizadas por la Policía Local, si dichos procesos no pueden realizarse automáticamente.
- Gestión de ficheros bancarios, embargos masivos, captación de datos, etc. y su procesado.
- Emisión y carga de ficheros de otras administraciones
- Emisiones masivas de recibos, cartas de pago, requerimientos, notificaciones, etc.
- Ejecución y validación de estadísticas
- Apertura y mantenimiento de sesiones telemáticas de intercambio de información.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

- Extracción de datos no contemplados en los menús de la aplicación.

Se incluirán las actuaciones de asistencia a los usuarios con necesidades de informes específicos, problemas de datos, asesoramiento sobre la optimización de la explotación del SIGT, ayuda a la planificación de las tareas repetitivas, resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos y, si procede, incluso la realización mediante encargo expreso, de actuaciones en modo correctivo en caso de producirse alguna anomalía, no imputable a la aplicación, en estos procesos transaccionales.

El apoyo a la gestión y a la explotación se prestarán, bien en una primera línea para cuestiones genéricas u horizontales, bien derivando a una segunda línea de especialistas en el supuesto de que la incidencia o la consulta así lo requieran.

El horario mínimo de prestación de los servicios de apoyo a la gestión y a la explotación, será de lunes a viernes de 8 a 15 horas de manera ininterrumpida y podrá ser por medios telemáticos cuando no se requiera apoyo presencial.

Los gastos que se deriven de la prestación de estos apoyos serán a cargo del adjudicatario.

4. CARACTERÍSTICAS FUNCIONALES DEL SIGT

Las características funcionales del SIGT y relacionados en el Anexo 1 de este PPT tienen el carácter de mínimos. **Se inadmitirán las ofertas con la falta, total o parcial, de uno o varios puntos del mismo.** Los licitadores deberán especificar de forma detallada en sus propuestas las características concretas de los aplicativos y servicios ofertados.

Las propuestas deberán recoger elementos de software con capacidad de evolución, escalabilidad y con disponibilidad adecuada a los servicios que se apoyarán en las infraestructuras tecnológicas disponibles. Deberán incluir todos los aspectos tecnológicos, desarrollos y medios técnicos y humanos para la implantación del sistema con suficiencia, aportando todos los medios precisos para el adecuado funcionamiento del SIGT.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

Se tendrán en cuenta los siguientes aspectos generales a cumplir por la solución objeto de este proyecto:

- La solución deberá ser completa sin que el ayuntamiento deba contratar nuevos módulos o "partes" para poder acceder a cualquier nueva función de la solución. Las ofertas deberán incluir todo el material necesario para la instalación y mantenimiento del producto en los sistemas municipales, sin necesidad de adquisición de productos software o hardware adicionales por parte del Ayuntamiento.
- La solución ofrecerá la información en un entorno amigable y organizado, accesible a través de Internet para los contribuyentes.
- La solución deberá permitir a los usuarios del Ayuntamiento que se encarguen de la gestión tributaria y de la recaudación municipal acceder al SIGT, tanto desde los puestos de trabajo conectados a la red de datos corporativa, como desde un ordenador sin conexión a la red a través de Internet.
- Deberá estar integrado con la Plataforma de Administración Electrónica Municipal en cuanto a la gestión de documentos, expedientes, registros de entrada y salida, notificaciones electrónicas y postales, portafirmas electrónico, etc..
- La aplicación informática ofertada deberá disponer de una base de contribuyentes propia no modificable por otras aplicaciones o aplicaciones informáticas sin la autorización de los usuarios directivos de la aplicación, y debe permitir la captación de datos (direcciones, teléfono, e-mails y otros) de bases de datos externas a ella, como las del Padrón Municipal de Habitantes, Dirección General de Tráfico, Agencias Estatal de Administración Tributaria, Dirección General del Catastro y demás administraciones tanto locales, como autonómicas como estatales. Deberá disponer de mecanismos de depuración y normalización de la información de la base de datos.
- La aplicación informática ofertada deberá ser actualizable de forma transparente para el usuario tanto por nuevas disposiciones legislativas como solicitadas por el Ayuntamiento.
- Se incluirá la capacitación necesaria, tanto para los técnicos como para los usuarios. Se aportará en la oferta un plan detallado, con el contenido mínimo establecido en este PPT.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

- Se incluirá una herramienta de Cuadro de Mando Integral que proporcione mediciones sobre indicadores fácilmente definibles.
- Se proporcionará apoyo a la Gestión y apoyo a la Explotación.
- La aplicación deberá ser en entorno web y desarrollada de forma que permita la ampliación y escalabilidad de funcionalidades y módulos de gestión en función de las necesidades y cambios legislativos.

5. COBERTURA FUNCIONAL DEL SIGT.

La cobertura funcional de la aplicación deberá ser, como mínimo, la indicada en el Anexo 1 de este PPT, y deberá proporcionar el acceso de los contribuyentes a través de una **Oficina Virtual Tributaria** (en adelante OVT).

5.1 Características de la OVT

La OVT deberá:

- Incluir la posibilidad de realizar trámites electrónicos.
- Tramitar todos los tributos municipales que, según las ordenanzas, tanto vigentes en este momento como las que se aprueben en el futuro, puedan ser gestionados en régimen de autoliquidación.
- Realizar, sin necesidad de asistencia del personal de este ayuntamiento, para lo que debe:
 - o Manejo sencillo e intuitivo que haga innecesarias más instrucciones que las contenidas en la propia herramienta para la localización de los trámites y la realización de las acciones necesarias para el fin pretendido.
 - o Utilizar un lenguaje claro y comprensible, tanto en las instrucciones técnicas como de los trámites, evitando tecnicismos que dificulten la comprensión de usuarios inexpertos tanto en materia tributaria como informática.
 - o Cada trámite contendrá una ficha con toda la información y explicaciones necesarias para su realización por el interesado y que le permita saber de antemano cual es la información y/o documentación que deberá incluir o consultar para cumplimentar los formularios del trámite .



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

- o Los formularios deberán contener únicamente los campos estrictamente necesarios para cada liquidación, minimizando en lo posible la obtención de datos innecesarios o ya conocidos por el Ayuntamiento.
- La atención de las incidencias que se planteen a los usuarios por la utilización de los trámites tributarios electrónicos debe ser atendida por el servicio de incidencias del prestador del servicio sin necesidad de la intervención del personal de este Ayuntamiento. Para ello, la herramienta deberá contar con un medio de contacto (telefónico y/o electrónico) para comunicación de incidencias para que los usuarios contacten con el servicio de resolución de las mismas y comuniquen las que surjan, y sean resueltas. La resolución deberá igualmente ser comunicada al interesado.
- Asimismo, el prestador del servicio deberá comunicar a este Ayuntamiento y publicitar de forma clara las cuestiones incidentales que se produzcan respecto del servicio telemático, para general conocimiento.
- La aplicación deberá contener la posibilidad de pago electrónico desde la misma, sin necesidad de utilización de otra aplicación.
- La herramienta deberá permitir Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes tributarios.
- Acceso de Colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso:
 - o Obtención de certificados de deudas en el IBI.
 - o Simulador de liquidaciones y autoliquidaciones

6. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

En la prestación de todos los servicios objeto del presente pliego, y en especial en lo que se refiere al tratamiento de los datos personales facilitados por el Ayuntamiento de Paterna, en cualquiera de las fases de ejecución de los servicios contratados, la empresa adjudicataria se compromete a cumplir estrictamente lo que dispone la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

La empresa adjudicataria se compromete a adoptar las medidas necesarias, tanto de carácter técnico como organizativas, que garanticen la seguridad de los datos que le sean facilitados o a los que tenga acceso, a fin de evitar su alteración, uso inadecuado, pérdida, tratamiento y acceso no autorizado, visto el estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que estos se encuentran expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural.

La empresa adjudicataria y todas las personas que intervengan en la prestación del servicio objeto del pliego y, por consiguiente, en cualquier fase del tratamiento de los datos facilitados o a los que tenga acceso sobre esta administración, están obligados al secreto y sigilo profesional, respeto de los mismos y al deber de guardarlos convenientemente, obligaciones estas que todavía subsistirán después de finalizar la relación contractual con el Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria reconoce expresamente que los datos a utilizar para el cumplimiento del presente contrato son propiedad exclusiva del Ayuntamiento de Paterna.

7. CUMPLIMIENTO ENS.

Se requiere que el SIGT a suministrar esté certificado en el ENS por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información.

El Ayuntamiento de Paterna tiene categorizado su sistema de información como de nivel Medio, por tanto, la empresa adjudicataria deberá aportar la **Certificación de Conformidad** con el **ENS** de aplicación obligatoria a sistemas de información de categoría **Media** o **Alta**.

El SIGT se deberá adaptar a la política de seguridad y la política de firma electrónica del Ayuntamiento de Paterna, así como garantizar el cumplimiento de los procedimientos de seguridad elaborados por el Ayuntamiento derivados de la aplicación del ENS.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

7.1 Migración de datos

Se realizará por la empresa adjudicataria la migración de datos de la aplicación actual al SIGT objeto de este contrato. Se realizará, además migraciones de datos de aplicaciones anteriores utilizadas en el Ayuntamiento para la gestión tributaria y recaudación que actualmente se siguen utilizando en modo consulta, al objeto de disponer de un único sistema en que realizar la gestión y consultas.

Para el caso en que por motivos técnicos no resultarse viable esta migración de sistemas anteriores al actual, se propondrá por la empresa licitadora una solución alternativa eficiente para la realización de consultas de información de estos sistemas. Esta solución alternativa, se deberá implementar por la empresa adjudicataria dentro del presente contrato.

7.2 Transferencia tecnológica.

Durante la ejecución de los trabajos objeto del contrato el adjudicatario se compromete, en todo momento, a facilitar a las personas designadas por el Ayuntamiento de Paterna a tales efectos, la información y documentación que éstas soliciten para disponer de un pleno conocimiento de las circunstancias en que se desarrollan los trabajos, así como de los eventuales problemas que puedan plantearse y de las tecnologías, métodos, y herramientas utilizados para resolverlos.

8. INTEGRACIÓN E INTERPORABILIDAD CON LAS DEMÁS APLICACIONES MUNICIPALES

8.1 Requisitos de integración

El SIGT deberá permitir realizar las funcionalidades que tengan relación con otras aplicaciones de gestión municipal: Plataforma Administración Electrónica, Contabilidad, Padrón de Habitantes, etc, de forma remota a través de servicios web que serán invocados a través de la capa de integración.

El SIGT se integrara con el **portafirmas** corporativo, que forma parte de la PAE municipal, para poder hacer uso de su funcionalidad. Como mínimo debe:

- Enviar un documento a la firma de una persona
- Enviar un documento a un circuito de firma
- Consultar el estado del documento



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

El SIGT se integrara con el **Registro** de E/S corporativo, que forma parte de la PAE municipal, para poder hacer uso de su funcionalidad. Como mínimo debe:

- Obtener información del registro de Entrada para poder iniciar un expediente tributario
- Debe poder registrar de salida utilizando los webservices

El SIGT se integrara con el **Gestor de Expedientes** corporativo, que forma parte de la PAE municipal, para poder integrarse con el módulo de secretaría de gestión de órganos de gobierno. Como mínimo deberá:

- Permitir iniciar expedientes utilizando la información (datos y documentos) recogida en un expediente tributario.
- Se integrará con el módulo de gestión de órganos de gobierno para el envío de propuestas de acuerdo y de resolución para su aprobación / dictamen o resolución por parte de un órgano decisorio, o mediante el traslado completo a la PAE municipal, en el caso de que sea necesario.
- Permitir incorporar al SIGT los documentos generados por el módulo de gestión de órganos de gobierno.
- En general debe permitir el traspaso de documentos entre los dos sistemas: PAE y SIGT en ambos sentidos, bien formando parte de un expediente o externo a un expediente si fuera el caso.

El SIGT se integrará con el componente de **notificaciones** corporativo, que forma parte de la PAE municipal, para poder hacer uso de su funcionalidad, teniendo en cuenta la posibilidad de notificaciones masivas, tanto postales como telemáticas

Deberá integrarse con **Notific@:** Notificaciones electrónicas. **Gestión de Acuerdos y Resoluciones**

El SIGT se integrara con el **Archivo electrónico** corporativo, que forma parte de la PAE municipal, para poder hacer uso de su funcionalidad, teniendo en cuenta la posibilidad de traspasos de expedientes masivos.

El SIGT se integrará con la **sede electrónica del Ayuntamiento de Paterna**, que forma parte de la PAE municipal,



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

especialmente para poder hacer uso de su funcionalidad, respecto a la obtención de autoliquidaciones y cartas de pago para el pago de tasas, impuestos, precios públicos, etc., Se deberá proporcionar un servicio de consulta de documentos por CSV que permita verificar los documentos emitidos por el Ayuntamiento desde el SIGT.

Se integrará con el **sistema de información contable** corporativo para obtener los datos de contabilidad en aquellos procedimientos que sea preciso.

A efectos de Interoperabilidad, el SIGT deberá integrarse con los Servicios de Administración Digital de la AG. Aquellos servicios que requieran integración y aún no estén disponibles, se integrarán con posterioridad como parte del mantenimiento evolutivo. Entre las integraciones requeridas hay que destacar:

- SIR: Solución de registro electrónico SIR. (Sistema de interconexión de Registros
- Habilit@: Registro de empleados públicos habilitados.
- Apoder@: Registro electrónico de apoderamientos (REA)
- Punto de acceso general electrónico de la Administración (PAG).
- Archivo electrónico. ArchiveE
- Cl@ve: Sistema de identificación electrónica
- Plataforma de Intermediación de Datos (PID)
- Notific@: Notificaciones electrónicas
- SIA: Sistema de información administrativa
- DIR3: Directorio Común de Unidades Orgánicas y Oficinas
- Tablón Edictal Único (TEU)

Para determinar y valorar el estado de integración tanto del sistema de gestión interna (Back-Office) como la sede electrónica en el momento de la licitación, se presentará por parte de los licitantes un documento específico (*Documento de Integración*) que indicará la integración del sistema con sistemas externos con especial atención a las soluciones de la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (DTIC), que serán valorados positivamente.

8.2 Interoperabilidad

El SIGT deberá cumplir las normas técnicas de interoperabilidad en cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI). A estos efectos deberá ajustarse y



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

adaptar los documentos, generados mediante la aplicación, a la Política de Gestión Documental del Ayuntamiento de Paterna y a los criterios adoptados por el Ayuntamiento en cuanto a normalización documental e imagen corporativa.

Además, la generación de documentos mediante el SIGT se deberá adaptar y garantizar el cumplimiento de los procedimientos generados por el Ayuntamiento derivados de la implantación del Esquema Nacional de Interoperabilidad:

- Documento electrónico.
- Expediente electrónico.
- Procedimiento digitalización.
- Procedimiento copia auténtica y conversión.
- Política de PGde (en elaboración continua).
- Todos los que se desarrollen.

A efectos de interoperabilidad entre administraciones y reducción de carga administrativa, la aplicación deberá integrarse con las plataformas de intermediación de datos.

Además, deberá integrarse con todos los Servicios de Administración Digital de la AGE, a disposición de las administraciones, necesarios para cumplimiento de la legislación y normativa vigente: @firma, Representa, Apodera, Punto de Acceso General, SIA, DIR3, ...

9. REQUERIMIENTOS TECNICOS

Se deberán tener en cuenta los requerimientos técnicos emitidos en informe al respecto, y que se reproducen en este PPT. En caso de discrepancia con este PPT, prevalecerán los requerimientos técnicos de dicho informe.

La aplicación se instalará en los Sistemas Informáticos y de Comunicaciones municipales. La infraestructura está basada en virtualización de servidores sobre VMware. Los sistemas operativos de los servidores virtuales son Windows 2008 R2. El gestor de bases de datos es Sql Server 2008.

Para el caso en que se requiera versiones actualizadas del Sistema Operativo, gestor de las bases de datos, o en caso de necesitar otro tipo de software de base añadido, los licenciamientos adicionales necesarios para el funcionamiento del SIGT sobre la infraestructura del Ayuntamiento correrá a cargo del adjudicatario, no debiendo suponer coste adicional



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

para el Ayuntamiento. Todos los licenciamientos de software se realizarán a nombre del Ayuntamiento de Paterna quedando a su disposición, una vez finalizado el contrato.

La gestión y administración del SIGT sobre el servidor/servidores en los que se instale la solución, la realizará el contratista. Desde el Ayuntamiento se facilitará un canal de acceso al servidor/servidores en remoto para poder realizar todas las actuaciones necesarias de forma autónoma.

Las líneas de comunicaciones a utilizar serán las existentes en el Ayuntamiento.

Se incluye en el contrato el alta de una línea de acceso a Internet redundante, con operador diferente al actual en el Ayuntamiento, como prevención frente a un fallo de la línea principal, de forma que se garantice el acceso a los servicios de la oficina virtual tributaria.

Todas las tareas necesarias para la instalación, configuración y puesta a punto del SIGT le corresponderán al adjudicatario bajo la coordinación y supervisión de los técnicos de la Dirección Técnica de Organización y Modernización-TIC.

Se valorará que el SIGT disponga de documentación y ayuda integrada on-line: Funcional, Técnica y Manuales de Usuario. Estos deberán incluir todos los módulos y coincidir siempre con la versión de la aplicación instalada.

9.1 Plan de contingencia

El adjudicatario proporcionará al Ayuntamiento propuestas para su inclusión en el plan de contingencias del Ayuntamiento. Estas propuestas contemplarán las medidas a adoptar para solucionar el funcionamiento incorrecto de alguno de los componentes del SIGT, teniendo en cuenta los elementos del sistemas solicitados en el presente pliego.

9.2 Mantenimiento, administración y soporte técnico

Una vez implantado y aceptado el SIGT, es imprescindible realizar su administración, mantenimiento y proporcionar el soporte requerido por el Ayuntamiento, para garantizar el nivel deseado de prestaciones y evitar en la medida de lo posible que el sistema se deteriore creando problemas en su explotación, por lo que la presente licitación incluirá la administración, mantenimiento y soporte técnico.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

Se contemplarán todas las actividades para la administración, soporte y mantenimiento del SIGT de forma que se garantice su actualización en las distintas versiones que vayan surgiendo, así como para su adaptación a toda la normativa legal y la posible resolución de las incidencias y/o consultas que surjan a cualquiera de los usuarios. Se realizará de forma global proporcionando cuatro niveles:

- **Mantenimiento correctivo:** Conjunto de tareas necesarias para la restauración de sistema en caso de mal funcionamiento.
- **Mantenimiento adaptativo:** Conjunto de tareas necesarias por los cambios producidos en el entorno de operación en el que ha implantado el sistema.
- **Mantenimiento evolutivo:** Se realizará como consecuencia de las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias por agentes externos, especialmente de carácter legislativo.
- **Mantenimiento perfectivo:** Son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos:
 - o Reestructuración del código.
 - o Definición más clara del sistema.
 - o Optimización del rendimiento y eficiencia.

9.3 Servicio de Asistencia Telefónica/Telemática

Se ofrecerá un servicio de asistencia telefónica/telemática que servirá principalmente como mecanismo de comunicación entre el Ayuntamiento y la empresa adjudicataria. El horario de atención será de 8:00 a 15:00h de lunes a viernes

Este servicio se utilizará para realizar, entre otros:

- Consultas técnicas sobre los componentes objeto de mantenimiento.
- Consultas para el ajuste de los parámetros de instalación de los productos objeto de mantenimiento.
- Reportar cualquier incidencia técnica sobre el funcionamiento de los productos objeto de mantenimiento.

9.4 Asistencia Remota

La empresa adjudicataria proporcionará un sistema de acceso remoto para acceder a los puestos de trabajo de los usuarios, en caso de ser necesario, para la resolución de incidencias y consultas de operación funcional. Este sistema



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

se utilizará, siempre, previa autorización del usuario, con el fin de solucionar una incidencia y/o solicitud reportada.

El Ayuntamiento proporcionará un sistema de acceso remoto para el acceso exclusivamente a los sistemas de información y comunicaciones corporativos que afecten a la instalación del SIGT, con la finalidad de la realización del mantenimiento y administración del mismo.

Este sistema de acceso podrá ser revocado en cualquier momento por el Ayuntamiento

9.5 Soporte

Los servicios de soporte, administración y mantenimiento del sistema se realizará en los siguientes términos:

Se proporcionará soporte técnico, al personal del Ayuntamiento de Paterna, sobre el hardware y software del SIGT objeto de la licitación así como los dispositivos y servicios asociados al mismo.

El servicio de soporte técnico servirá para ayudar a resolver los problemas y/o dudas que puedan presentarse al personal de la Dirección Técnica de organización y Modernización-TIC, mientras el personal del Ayuntamiento hace uso de servicios, programas o dispositivos sin necesidad de que exista un error con cualquiera de las aplicaciones.

9.6 Administración.

Los servicios a realizar en esta prestación se deben enfocar desde dos puntos base:

- 1. Administración/soporte Proactivo:** Proporciona servicios preventivos realizados de manera proactiva, con regularidad para monitorizar la salud o estado de los sistemas y corregir problemas potenciales.
- 2. Administración Reactiva:** Proporciona gestión de problemas y solicitudes de servicio registrados por los usuarios de negocio y/o los técnicos, así como las incidencias identificadas por las herramientas de control automatizado. El tipo de incidencias que deberá resolver el prestador de los servicios, serán incidencias relacionadas con la infraestructura tecnológica.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

El ámbito del servicio a desarrollar en este punto se refiere a la gestión operativa, administración y soporte técnico del SIGT. La administración y el soporte cubrirán, como mínimo:

- Los servidores de aplicaciones y servidores web.
- El sistema gestor de base de datos.
- Todos los módulos software que forman parte del SIGT
- Otros componentes software necesarios para el correcto funcionamiento del SIGT.

Se definirá y facilitará la información necesaria para la monitorización de los servicios y componentes software así como las notificaciones de avisos y alertas en el actual sistema de monitorización del Ayuntamiento (Nagios).

Se dotará al licitador de una consola centralizada que disponga de la información de dispositivos, servidores, redes, aplicaciones, servicios, portales web, etc., involucrados en el SIGT generando alertas y enviando notificaciones de los eventos detectados.

El servicio incluirá la revisión de los sistemas, seguimientos periódicos, auditoría de plan de contingencias y documentación específica de procesos, así como informes periódicos con previsión de necesidades y propuestas de mejora.

A continuación se detallan algunas de las tareas a desarrollar en el ámbito de administración y soporte del SIGT:

- Monitorización externa/interna del sistema para medir disponibilidad y tiempos de respuesta.
- Restablecimiento de servicio en caso de indisponibilidad del mismo. Evaluación de caídas del servicio.
- Respuesta de incidencias propias y actividades de restablecimiento del servicio.
- Proporcionar una cobertura para soporte correctivo.
- Comunicar el estado y resolución de los tickets de servicio.
- Identificar problemas de rendimiento del usuario final.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

- Gestionar el rendimiento y resolver problemas relacionados con el mismo.
- Planificar incrementos de volúmenes que puedan impactar en el nivel de servicio.
- Realizar actividades de control de calidad para prevención de problemas.
- Resolver errores de procedimiento así como la generación de informes de las causas que los produjeron.
- Informar sobre la planificación del mantenimiento del sistema.
- Monitorización de Servidores de Aplicación y servidores Web.
- Análisis y resolución de incidencias de usuario que no requieran cambios o modificaciones de la aplicación, pudiendo requerir actuaciones técnicas, revisión de datos, interfaces, etc.
- Revisión elaboración de plan de seguridad y contingencias.

9.7 Ejecución de medidas de seguridad y contingencia.

- Revisión de la coherencia de la base de datos.
- Ejecución de despliegues o actualización de los diferentes componentes del SIGT.
- Validación de la correcta ejecución del plan de implantación y la comprobación del correcto funcionamiento de los cambios realizados.
- La empresa adjudicataria proveerá los servicios de gestión, explotación y seguridad de los componentes software implementados en la solución.
- Resolver dudas/cuestiones técnicas planteadas por el Ayuntamiento de Paterna.
- Preparación de las muestras del registro de accesos previsto en la normativa de protección de datos que deberá ser revisado, al menos, una vez al mes.

10. CAPACITACIÓN

La empresa presentará un Plan de Capacitación, que se aportará en la oferta e incluirá, como mínimo, la siguiente información:

- Contenidos del curso
- Sesiones a celebrar



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

- Usuarios a los que afecta cada contenido, que se dividirán en:
- Usuarios de atención al contribuyente.
- Usuarios de gestión y recaudación tributaria.
- Usuarios de dirección.
- Usuarios técnicos.

10.1 Usuarios de atención al contribuyente

El plan de capacitación para estos usuarios deberá orientarse para que puedan realizar con el contribuyente presente y en el acto las siguientes funciones:

- Dar de alta de nuevos contribuyentes.
- Corregir los datos identificativos de los contribuyentes.
- Dar de alta, baja y modificar domiciliaciones.
- Grabar y emitir liquidaciones y autoliquidaciones.
- Notificar valores en voluntaria y ejecutiva.
- Emitir documentos de cobro.
- Requerir documentación.
- Tramitar fraccionamientos y/o aplazamientos, tanto en ejecutiva como en voluntaria.
- Dar de alta y modificar cuentas tributarias.
- Informar sobre cuestiones generales en materia tributaria.
- Informar sobre recursos y su tramitación.
- Informar sobre el estado de expedientes tributarios.
- Informar deudas tanto en voluntaria como en ejecutiva.
- Cobrar a través de los medios que establezca el Ayuntamiento deudas en voluntaria como en ejecutiva.

Asimismo, el Ayuntamiento designará aquellos usuarios de atención al contribuyente que deberán recibir capacitación sobre el funcionamiento de la Oficina Virtual Tributaria, para informar debidamente a los contribuyentes que tengan problemas con su uso.

Esta enumeración debe considerarse meramente enunciativa y abarcará cualesquiera otras funciones que formen parte del ámbito de competencias de los usuarios de atención al contribuyente.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

10.2 Usuarios de gestión tributaria y de dirección

La capacitación para los usuarios de gestión tributaria y de dirección deberá permitir un conocimiento general de la aplicación y un conocimiento específico de las funciones de gestión y dirección que deban realizar, y que se describen ampliamente en el punto 4 de este Pliego de Prescripciones.

10.3 Usuarios técnicos

Dada la especial capacitación requerida para los usuarios técnicos, el plan de formación específico que corresponda será incorporado en la oferta.

10.4 Duración de los cursos de capacitación

El número de horas de formación para cada uno de los grupos de personas señalados será, como mínimo, de 60 horas para cada grupo y año, y se tendrá en cuenta sobre todo las actualizaciones y mejoras de la aplicación que se realicen durante el transcurso del contrato.

10.5 Lugar de realización y periodicidad de los cursos de capacitación continua.

Los cursos se realizarán en los locales designados por el Ayuntamiento, salvo en aquellos cursos para usuarios de dirección y técnicos en los que se llegará a acuerdo sobre el lugar de realización cuando sea más conveniente su realización en fuera del Ayuntamiento.

A modo indicativo, los cursos de capacitación se realizarán:

- Curso al inicio de la implantación a fin de dar a conocer a los usuarios la aplicación.
- Curso a los tres meses de la implantación, a fin de que los usuarios puedan plantear las dudas y aclaraciones que necesiten una vez estén utilizando la aplicación.
- Curso de perfeccionamiento a los 6 meses de la implantación.

Los cursos de capacitación continua se realizarán como mínimo una vez al año y se consensuarán con el Ayuntamiento de Paterna, que podrá solicitarlos cuando las modificaciones o actualizaciones de la aplicación así lo aconsejen.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

11. REQUISITOS MÍNIMOS PARA PARTICIPAR EN LA LICITACIÓN

Para poder participar en la licitación se requieren los siguientes requisitos mínimos:

Que la aplicación ofertada por el licitador esté funcionando de forma satisfactoria en mínimo tres administraciones de tamaño similar o superior al Ayuntamiento de Paterna durante el menos dos ejercicios completos, a estos efectos los licitadores aportarán certificados de buena ejecución

Que al menos el 30 % del trabajo desarrollado en el proyecto sea realizado por personal que haya formado parte del equipo de trabajo de la implantación de la aplicación en otra administración pública. El licitador aportará declaración con indicación de los nombres de las personas que vayan a llevar a cabo los trabajos objeto del presente pliego detallando para cada uno de forma concisa y formación y equipos en los que han estado integrados para la implantación de la solución propuesta en otra administración.

12. SERVICIOS PROFESIONALES: SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN Y ESTABILIZACIÓN DEL SIGT.

12.1 Equipo humano

La empresa aportará los nombres de las personas que vayan a llevar a cabo los trabajos objeto del presente pliego, así como información detallada acerca de su perfil profesional aportando currículum detallado en el que se especifique con especial relevancia los proyectos similares en los que ha participado, indicando la formación, el organismo, la fecha, duración y cargo. El Ayuntamiento podrá requerir entrevista con el personal a participar en el proyecto para determinar el cumplimiento de los requisitos mínimos para licitar conforme a la cláusula 5.

La empresa vendrá obligada a adscribir a las personas descritas en la oferta a la prestación del servicio. Cualquier circunstancia excepcional que imposibilite esta obligación incluso ya iniciada la realización del servicio, deberá ser comunicada inmediatamente al Ayuntamiento, debiendo dar expresamente éste su consentimiento para proceder a la sustitución de la persona en cuestión. El incumplimiento de este punto podrá dar lugar a la resolución del contrato.



12.2 Comité de seguimiento

Existirá un comité de seguimiento por parte del Ayuntamiento de Paterna que se encargará de supervisar el desarrollo de los trabajos.

Este comité de seguimiento tendrá las siguientes responsabilidades:

- Asistir a la reunión de arranque del proyecto
- Asistir a las reuniones de seguimiento cuya periodicidad será acordada durante la reunión de arranque
- Validar los informes de seguimiento y las actas de reunión
- Aprobar los entregables referidos en el apartado "Entregables"
- Recepción de las distintas fases del proyecto si las hubiera.
- Verificar el cumplimiento de contrato durante la vigencia del mismo y proponer a la persona responsable del contrato las acciones a realizar en caso de incumplimiento.
- Cualesquiera otras que se considere adecuado incorporar.

12.3 Planificación y restricciones temporales.

La planificación se deberá ajustar a las siguientes restricciones temporales, a contar desde la firma del contrato:

En el plazo de 1 mes, el adjudicatario aportará un **plan de implantación** en el que se detallen todas y cada una de las actividades a realizar para la implantación del SIGT, agrupadas por fases. Las fases que se planteen desde la empresa o desde el Ayuntamiento podrán simultanearse con el objeto de optimizar los tiempos de implantación y puesta en funcionamiento.

12.3.1 En el plazo de 3 meses se deberá haber realizado:

- La implantación de la aplicación.
- La migración de datos de valores pendientes.
- La migración de expedientes en curso.
- La interoperabilidad con la Plataforma de Administración Electrónica Municipal.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

12.3.2 En el plazo de 6 meses se deberá haber realizado:

- La migración de los valores de la aplicación actual pagados o anulados
- La migración de los valores de las aplicaciones anteriores a la actual.
- La migración de los expedientes finalizados

En el plazo de 9 meses deberán realizar los documentos base de los distintos expedientes que se vayan solicitando así como los circuitos de tramitación de dichos expedientes, adaptándose a las indicaciones de los diferentes Jefes de Servicio y de Sección de las áreas, secciones y negociados afectados.

12.4 Evaluación del Servicio Prestado

Corresponde al Ayuntamiento de Paterna ejercer, de una manera continuada y directa la inspección y vigilancia del servicio contratado. Las personas encargadas de prestar los servicios anteriormente descritos estarán en coordinación con el comité de valoración y seguimiento, quien se encargará de validar las tareas realizadas y marcará prioridades en el cumplimiento de los trabajos y los plazos.

La empresa adjudicataria responderá con la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere, el Ayuntamiento de Paterna podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación.

13. GARANTÍA Y MANTENIMIENTO

13.1 Garantía

La contratación de la licencia y las prestaciones para la implantación de los elementos suministrados incluye una garantía integral *in situ* prestada por el adjudicatario que cubre todos aquellos materiales, equipos, elementos de conexión, software, documentación y en general todos los elementos suministrados y cualquier trabajo y prestación que el adjudicatario haya realizado para la implantación de la solución técnica.

El período de garantía empezará a contar a partir de la recepción del contrato.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

13.2 Mantenimiento

Una vez recepcionado el proyecto se abrirá un periodo de prestación de un servicio de mantenimiento evolutivo y un servicio de soporte, funcional y técnico, durante el tiempo de vida útil del sistema implantado o mientras el Ayuntamiento no decida cambiar la modalidad de prestación del mismo. Se aportará en la oferta económica el importe anual para la prestación de los servicios de mantenimiento evolutivo y soporte funcional y técnico.

Estos servicios cubrirán lo siguiente:

- La actualización de las nuevas versiones de software y firmware, que los fabricantes lancen al mercado con objeto de mejorar las prestaciones y funcionalidades del equipamiento hardware.
- Las actualizaciones del software de gestión de la seguridad, software de control de aforo y afluencia, así como cualquier otro software que se pudiera suministrar, a las nuevas versiones que los fabricantes lancen al mercado con objeto de mejorar las prestaciones y funcionalidades del sistema, incluyendo los servicios de instalación, configuración, parametrización, ... si fuera el caso.
- Las actualizaciones a efectuar serán realizadas de forma que causen las menores molestias posibles a los usuarios, y se minimice la posible discontinuidad del servicio.
- Soporte funcional a los usuarios y administradores del sistema.
- Soporte técnico al personal de la Dirección Técnica de Organización y Modernización-TIC.
- El adjudicatario debe de contar con un servicio de soporte para asistencia telefónica disponible al menos de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.
- El servicio se prestará en modalidad 24x7. Tiempo de respuesta 1 hora. Tiempo de resolución 24 horas (trasladar a SLA's).

14. DIRECCIÓN Y SEGUIMIENTO DEL PROYECTO

14.1 Seguimiento y control. Comité de Seguimiento.

Se formará un comité de seguimiento compuesto, al menos, por:



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

- Una persona designada por la empresa adjudicataria, que dirigirá el proyecto y será la interlocutora principal con el Ayuntamiento durante la implantación de la solución técnica.
- Una persona designada por la Dirección Técnica de Organización y Modernización-TIC que se encargará de la dirección y coordinación del proyecto, por parte del Ayuntamiento.
- La Jefatura de la Dirección Técnica de Organización y Modernización-TIC que se encargará de supervisar el desarrollo de los trabajos, por parte del Ayuntamiento.
- La Jefatura de área de Gestión Municipal que se encargará de la coordinación de parte funcional del proyecto por gestión tributaria del SIGT.
- La Jefatura del Servicio de Recaudación que se encargará de la dirección y coordinación de la parte funcional del proyecto por recaudación del SIGT.
- La Jefatura de la Policía Local que se encargará de la dirección y coordinación de la parte funcional del proyecto por multas y sanciones del SIGT.

Este comité de seguimiento tendrá las funciones y responsabilidades recogidas en el 12.2. A las reuniones de seguimiento y revisiones técnicas asistirán los técnicos municipales que se estime conveniente en cada reunión en función de los asuntos a tratar en la misma y la persona designada por la empresa adjudicataria como dirección del Proyecto, que además realizará un seguimiento continuo de la evolución de los trabajos.

La dirección del Proyecto de la empresa adjudicataria será la responsable de la emisión de los **informes de ejecución de los hitos** que se indican a continuación, y contendrán toda la información de los trabajos realizados:

Hito 0: Planificación y calendario de proyecto definitivos.

Hito 1: Instalación, configuración y parametrización del hardware y software necesario para abordar el proyecto y migración de valores pendientes y de expedientes en curso.

Hito 2: Emisión, envío y cobro de cartas de pago y validación y cobro de cartas de pago emitidas por la anterior aplicación.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

Hito 3: Emisión y puesta al cobro de padrones periódicos, liquidaciones y autoliquidaciones. Incorporación de ficheros emitidos por la DGT, AEAT y DGC. Puesta en marcha de la Oficina Virtual Tributaria.

Hito 4: Puesta en funcionamiento del procedimiento ejecutivo de cobro. Emisión de la providencia de apremio, emisión de notificaciones, diligencias de embargo, requerimientos de pago, notificaciones de embargos. Tramitación de ficheros de embargos de devoluciones AEAT, saldos en cuentas bancarias, salarios y pensiones. Puesta en funcionamiento de los convenios suscritos con otras administraciones publicas.

Hito 5: Puesta en funcionamiento de Expedientes Tributarios y Sancionadores y su interoperabilidad con el gestor corporativo de expedientes de la Plataforma de Administración Electrónica Municipal.

Hito 6: Interoperabilidad de los portafirmas de la aplicación con el portafirmas corporativo de la Plataforma de Administración Electrónica Municipal.

Hito 7: Configuración, parametrización y puesta en funcionamiento de notificaciones electrónicas integrado con el registro y el gestor de expedientes de la Plataforma de Administración Electrónica Municipal.

Hito 8: Migración de Valores pagados, anulados y de expedientes finalizados del SIGT actual y de los anteriores.

Hito 9: Configuración, parametrización y puesta en funcionamiento del Archivo Electrónico integrado con la Plataforma de Administración Electrónica Municipal.

El adjudicatario definirá un formato para los informes que será aprobado por el comité de seguimiento.

En cada reunión del comité de seguimiento, el adjudicatario redactará las correspondientes actas. Las actas serán en formato electrónico y se firmarán por todos los miembros del comité.

El director de proyecto designado por la empresa adjudicataria, tendrá disponibilidad telefónica, al menos, coincidente con el horario laboral municipal.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

El director de proyecto, designado por la empresa adjudicataria, se encargará de que el Ayuntamiento tenga disponible en todo momento la información y documentación actualizada de la evolución de los trabajos en un repositorio que el Ayuntamiento pondrá a disposición de forma compartida para esta finalidad.

14.2 Planificación y restricciones temporales

La planificación y restricciones temporales se deberá ajustar a lo siguiente:

- La empresa adjudicataria deberá presentar un **plan de implantación** en la propuesta técnica. El Plan de Implantación contendrá al menos la siguiente información:
 - o Cronograma global. El cronograma deberá actualizarse mensualmente.
 - o Plan de pruebas. Descripción del orden de ejecución de los protocolos de verificación y pruebas.
- Este plan se revisará en la reunión de arranque y se podrán aportar modificaciones al mismo, elaborándose un plan de implantación definitivo que será aprobado por el comité de seguimiento.
- El plan conformará la base de ejecución del proyecto y servirá de guía para ir abordando los diferentes trabajos a realizar. Hay que tener en cuenta, en la elaboración del plan, aquellos trabajos que se puedan realizar en paralelo al objeto de agilizar al máximo los tiempos de ejecución.

14.3 Evaluación del Servicio Prestado

Corresponde al Ayuntamiento de Paterna ejercer, de una manera continuada y directa, la inspección y vigilancia del servicio contratado. Las personas encargadas de prestar los servicios anteriormente descritos estarán en coordinación con los técnicos del Ayuntamiento, quien se encargará de validar las tareas realizadas y marcará prioridades en el cumplimiento de los trabajos y los plazos.

La empresa adjudicataria responderá de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos hubiere. El Ayuntamiento de Paterna podrá rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida que no respondan a los especificados en los objetivos de la planificación.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

A los 3 meses de la recepción del contrato, el adjudicatario realizará una auditoria para comprobar el correcto funcionamiento del sistema en su conjunto.

A los 6 meses de la recepción del contrato, el adjudicatario realizará una segunda auditoria para comprobar el correcto funcionamiento del sistema en su conjunto.

A los 12 meses de la recepción del contrato, se realizará una tercera auditoría y así sucesivamente cada 12 meses durante el periodo de garantía.

Con cada auditoría, se entregará al Ayuntamiento un documento con el resultado de la misma. Este documento incluirá las pruebas realizadas y los resultados obtenidos como garantía del correcto funcionamiento y será analizado y validado por el Comité de Seguimiento.

15. CONFIDENCIALIDAD. PROTECCIÓN DE DATOS

La empresa adjudicataria se comprometerá a garantizar la confidencialidad de los datos y a no hacer ningún uso de los mismos fuera de los establecidos en este contrato, siendo responsable de las consecuencias que se deriven del incumplimiento de este apartado. Asimismo, no podrá hacer ningún uso de la información resultante del propio servicio contratado ni de la totalidad o de parte de la información que le pueda ser entregada por el Ayuntamiento de Paterna para la realización del servicio contratado.

16. CALIDAD DEL SERVICIO

Se demanda un periodo de garantía de los trabajos realizados y de mantenimiento de la plataforma, en la integridad del SIGT, al menos de 2 años desde la recepción de la implantación.

16.1 Niveles de Servicio

Será necesario ofrecer un servicio con al menos los siguientes niveles de respuesta, atendiendo al tipo y gravedad de las incidencias:

Tipo	Gravedad	Tiempo repuesta	Tiempo Resolución
1	Muy grave	2 horas	6 horas
2	Grave	4 horas	16 horas
3	Moderada	24 horas	48 horas
4	Leve	48 horas	96 horas



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

A estos efectos es necesario realizar las siguientes consideraciones:

- **Tiempo de respuesta:** tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema al inicio de las actividades encaminadas a su resolución.
- **Tiempo de resolución:** Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la solución de la misma.
- **Gravedad de tipo 1:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de cualquier funcionalidad sin que el sistema permita un camino alternativo para el desarrollo de la misma funcionalidad.
- **Gravedad de tipo 2:** Fallo en el sistema impidiendo la ejecución de cualquier funcionalidad aunque el sistema permite un camino alternativo para el desarrollo de la misma o fallo en el sistema que afecta a un elevado número de usuarios.
- **Gravedad de tipo 3:** Solicitud de información sobre el uso y la configuración del sistema.
- **Gravedad de tipo 4:** ayudas en formularios, errores en literales, etc.

16.2 Penalizaciones.

Las penalizaciones son las medidas propuestas por el Ayuntamiento de Paterna para asegurar el total cumplimiento del objeto del presente pliego asegurando los niveles de calidad del servicio exigibles en el apartado anterior.

Las faltas de cumplimiento de los niveles de calidad del servicio se contarán por mes natural.

Cuando la empresa adjudicataria del presente pliego no atienda a los niveles de servicio exigidos en el apartado anterior, el responsable del contrato lo notificará al contratista, y según el tipo de gravedad se aplicarán los siguientes tipos de penalidades y se actuará como sigue:

Gravedad	Penalidad
Muy grave	5% del precio anual del contrato
Grave	4% del precio anual del



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

	contrato
Moderada	2%del precio anual del contrato
Leve	1% del precio anual del contrato

La comisión de más de dos faltas graves o muy graves en el plazo de un año, a contar desde la fecha de la primera, supondrán la resolución del contrato.

La comisión de más de dos faltas leves o moderadas dentro de un periodo de dos meses, a contar desde la fecha de la primera, equivale a una falta grave/muy grave, con los efectos establecidos para estas.

En todo caso se iniciará el correspondiente procedimiento de imposición de penalidad en expediente contradictorio con audiencia al contratista e intervención del Comité de Seguimiento.

17. ENTREGABLES

El Ayuntamiento dará acceso a la empresa adjudicataria a un repositorio documental en el que se depositará toda la documentación de seguimiento de la ejecución del contrato y sobre el que se irán actualizando las diferentes versiones con el propósito de que el comité de seguimiento tenga en todo momento disponible la información actualizada

La documentación requerida en los diferentes apartados del presente pliego y que se debe entregar con la oferta es la siguiente:

- Equipo humano
- Formulario de cumplimiento de requisitos y criterios.
- Certificados de buena ejecución referidos a la Solución ofertada.

17.1 Documentación derivada de la ejecución del proyecto

Como resultado de la ejecución del proyecto deberán entregarse la siguiente documentación:

- **Plan de implantación**
- **Plan de capacitación detallado**



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

- **Plan de Proyecto definitivo:** contendrá principalmente las fases, actividades por cada fase, identificación de plazos de ejecución.
- **Informes de Seguimiento:** el objetivo de estos informes será tener un reflejo fidedigno del estado en el que se encuentra el proyecto en cada fase.
- **Actas de Reunión:** Resumen de los acuerdos alcanzados en la reuniones mantenidas.
- **Para cada Módulo de la Plataforma:**
 - **Análisis de requisitos:** Se identificará principalmente que requisitos necesarios no son cubiertos por la plataforma cedida y será necesario desarrollar y/o adaptar.
 - **Documento de Análisis y diseño:** Contendrá toda la información del módulo relativa a casos de uso, modelos de datos, diagramas de clases,...
 - **Plan de Pruebas:** Relación de las pruebas necesarias para garantizar la validez del módulo.
 - **Manual de Usuario:** Describirá la funcionalidad del módulo desde el punto de vista del usuario final (en el caso de que el módulo tenga varios perfiles de usuario, habrá un documento por perfil)
 - **Manual de Integración:** Para aquellas funcionalidades que puedan ser invocados desde otras aplicaciones deberá detallarse toda la información relativa a su interfaz que permita su invocación.
 - **Manual de Explotación:** contendrá toda la información necesaria para configurar de la manera más apropiada el módulo, reciclado de logs, etc.
 - **Manual de Instalación:** Debe identificar todos los pasos que son necesarios realizar para completar con éxito la instalación del módulo.
 - **Informe de resultado de Pruebas:** Indicará qué pruebas se han realizado y resultado de su ejecución para cada una de las instalaciones realizadas.
- **Para cada Procedimiento mecanizado:**
 - **Informe de Modelado:** Contendrá información sobre el trabajo de modelado detallando decisiones, alternativas, mejoras...
 - **Documentación de la implementación:** En caso de ser necesaria la programación para funcionalidad específica del procedimiento, se deberá aportar



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

la documentación correspondiente al análisis, diseño, pruebas, etc. acorde al tamaño del desarrollo.

Toda la documentación se entregará firmado electrónicamente, en formato editable.

18. IMPORTE Y FACTURACION

El importe ofertado por el proyecto no podrá superar el indicado en la Pliego Administrativo.

El adjudicatario emitirá una factura mensual correspondiente a 1/12 del importe total anual ofertado, la cual será firmada por el o los responsables del contrato, si bien durante el período de implantación de la solución, la facturación mensual tendrá en cuenta los porcentajes que se indican a continuación, según se vayan realizando los siguientes hitos:

- **Hito 0:** Planificación y calendario de proyecto definitivos. No facturable
- **Hito 1:** Instalación, configuración y parametrización del hardware y software necesario para abordar el proyecto y migración de valores pendientes y de expedientes en curso (5%).
- **Hito 2:** Emisión, envío y cobro de cartas de pago y validación y cobro de cartas de pago emitidas por la anterior aplicación (10%).
- **Hito 3:** Emisión y puesta al cobro de padrones periódicos, liquidaciones y autoliquidaciones. Incorporación de ficheros emitidos por la DGT, AEAT y DGC. Puesta en marcha de la Oficina Virtual Tributaria (10%)
- **Hito 4:** Puesta en funcionamiento del procedimiento ejecutivo de cobro. Emisión de la providencia de apremio, emisión de notificaciones, diligencias de embargo, requerimientos de pago, notificaciones de embargos. Tramitación de ficheros de embargos de devoluciones AEAT, saldos en cuentas bancarias, salarios y pensiones. Puesta en funcionamiento de los convenios suscritos con otras administraciones publicas (20%)
- **Hito 5:** Puesta en funcionamiento de Expedientes Tributarios y Sancionadores y su interoperabilidad con el gestor corporativo de expedientes de la Plataforma de



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

Administración Electrónica Municipal. Supondrá la facturación de 20% del total del proyecto.

- **Hito 6:** Interoperabilidad de los portafirmas de la aplicación con el portafirmas corporativo de la Plataforma de Administración Electrónica Municipal (10%).
- **Hito 7:** Configuración, parametrización y puesta en funcionamiento de notificaciones electrónicas integrado con el registro y el gestor de expedientes de la Plataforma de Administración Electrónica Municipal. (10%).
- **Hito 8:** Migración de Valores pagados y de Expedientes finalizados. Supondrá la facturación de 10% restante del proyecto.
- **Hito 9:** Configuración, parametrización y puesta en funcionamiento del Archivo Electrónico integrado con la Plataforma de Administración Electrónica Municipal. Supondrá la facturación de 5% del total del proyecto.

En el precio total del contrato deben estar incluidos los costes de migración y retorno de datos en su caso.

19. CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Los licitadores presentarán una propuesta técnica que contenga una descripción lo más detallada posible y clara de todos aquellos **aspectos técnicos** que considere determinantes desde su punto de vista, a efectos de evaluar la comprensión del sistema a implantar.

Los licitadores harán una **descripción funcional** de la solución propuesta y también de cómo se dará solución a las características funcionales solicitadas. También podrá exponer cualquier otra información que sea relevante para la comprensión y valoración de su oferta.

El Ayuntamiento podrá requerir a los licitadores que presenten documentación que acredite la veracidad de la información presentada en la oferta o bien información adicional sobre el contenido de la misma. El licitador estará obligado a su presentación, siendo motivo de exclusión la no aportación de la misma.

En caso de dudas en el contenido de la propuesta, el Ayuntamiento podrá requerir a los licitadores que formulen por escrito las aclaraciones necesarias. No se admitirá que



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

en proceso de aclaraciones el licitador varíe los términos expresados en su propuesta.

La propuesta a formular por los licitadores deberá incluir los siguiente:

- a) Solución comercial de mercado propuesta
- b) Aspectos técnicos
- c) Aspectos funcionales.
- d) Protocolos de pruebas.
- e) Plan de implantación.
- f) Plan de capacitación.
- g) Documento de responsabilidad de continuidad del servicio.

La ausencia de alguna de esta documentación será motivo de exclusión de la oferta de forma automática.

20. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

La valoración de las ofertas recibidas se realizara de acuerdo a los siguientes elementos:

20.1 Valoración de los criterios.

Se asignará un 45 % del peso de la calificación final.

Valoración desde un punto de vista funcional y técnico. Para cada uno de los criterios especificados en los epígrafes del pliego indicados en el anexo 1, se valorará en qué medida la oferta incluye específicamente cada funcionalidad. Se asignará la siguiente calificación:

Valor 0	No cumple	Impide la aceptación de la oferta
Valor 1	Cumple parcialmente	Cumple en parcialmente lo que especifica el criterio
Valor 2	Cumple totalmente	Cumple totalmente lo que especifica el criterio
Valor 3	Cumple óptimamente	Mejora la funcionalidad sobre lo que especifica el criterio, se debe especificar en qué mejora.

Se asignarán 45 puntos al licitador con mayor puntuación, y el 0 puntos al de menor puntuación, distribuyéndose el resto de puntos proporcionalmente a la valoración obtenida



20.2 Valoración del importe

Se asignará 45 puntos al licitador con menor precio y 0 puntos al licitador de mayor precio, distribuyéndose el resto de puntos proporcionalmente a la valoración obtenida de acuerdo a la siguiente fórmula:

20.3 Valoración de las mejoras

Se asignará un 10% del peso de la calificación final. A cada mejora se le asignará a su vez un peso en función de la importancia de la misma como complemento a las características mínimas requeridas a cumplir con la solución.

20.3.1 Mejoras y aspectos valorables

Para el cálculo del 10% indicado en el punto anterior se tendrá en cuenta los porcentajes indicados sobre las mejoras siguientes:

- A) Aportación, sin coste añadido para el Ayuntamiento, de soluciones de integración/interoperabilidad con otras aplicaciones externas al Ayuntamiento, como la DGT, Registro de la Propiedad, Registro Civil, Censo, AEAT, Juzgados, Notarios, BOE-TEU etc. (3%).
- B) Otras funcionalidades o características no incluidas en este pliego de prescripciones que sean de intereses para el Ayuntamiento (1%)
- C) Presencia de formadores de la empresa para la resolución de dudas y aclaraciones durante un período de 2 meses desde la finalización de los cursos iniciales de formación (3%).
- D) Ampliación del número de horas de formación (1%). Se otorgará un punto por cada 3 horas adicionales.
- E) Aportación material de formación y de un centro de resolución on-line de dudas y aclaraciones para cursos de nuevos usuarios que se incorporen al uso del SIGT (2%)

20.4 Validación de la solución

Previo a la adjudicación definitiva, por parte de los licitadores y junto a una representación de personal municipal técnico y de gestión, se realizará una batería de pruebas funcionales y técnicas sobre la aplicación, seleccionadas entre las especificadas en los requerimientos y criterios, para garantizar que se cumplen todos los requerimientos.



**AJUNTAMENT
DE
PATERNA
(VALENCIA)**

El personal municipal preparará las pruebas a realizar y, si se estima conveniente, se dejará un breve periodo de tiempo, a determinar por el Ayuntamiento, para realizar pruebas adicionales sobre el sistema a implantar.

Se emitirá informe técnico y funcional a respecto para la validación de la aplicación, la modalidad de instalación y su aceptación.

Ante el incumplimiento de alguna de las pruebas, el Ayuntamiento determinará en el informe técnico si se permite la adaptación de la aplicación, en un periodo de tiempo informar a la implantación definitiva de la solución, o no se realiza la adjudicación definitiva.,

21. FINALIZACIÓN DEL CONTRATO

21.1. Por resolución:

En el supuesto en que se deba resolver el contrato por incumplimiento de las condiciones específicas del pliego o por otras causas que lo justifiquen, los datos que obren en poder de la empresa adjudicataria habrán de devolverse al Ayuntamiento en el formato en que el Ayuntamiento lo solicite o en aquel otro que mutuamente se acuerden.

21.2. Por transcurso del plazo del contrato:

Dada la necesidad de que no se interrumpa el servicio una vez finalizado el contrato, la empresa adjudicataria dará soporte de la aplicación informática durante el plazo necesario hasta que el Ayuntamiento disponga de un nuevo contrato y siempre dentro del plazo máximo de 9 meses. El Ayuntamiento abonará a la empresa adjudicataria el importe del contrato en plazos mensuales.