

Expediente n.º: 380/2019

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS CORRESPONDIENTE A UNA SOLUCIÓN DE SOFTWARE INTEGRAL DE SERVICIOS EN LA NUBE DESTINADA A LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN EN VOLUNTARIA DEL AYUNTAMIENTO DE VILLANUEVA DE CASTELLÓN

1. Objeto

El objeto del presente pliego es definir las condiciones técnicas que tiene que regir la contratación de una aplicación informática con servicios en la nube, para hacer las tareas de gestión y planificación de la tesorería y conciliación contable de las operaciones bancarias.

Todo esto tiene que contemplar:

- La implantación y puesta en funcionamiento de la aplicación o módulos necesarios porque pueda utilizarse en los ordenadores dispuestos para ello, en el Ayuntamiento y en sus sedes, junto con la configuración concreta para que cumpla con todos los requisitos y especificaciones que constan en el presente pliego. Así mismo, será necesario que se detalle en la oferta los servicios o características necesarios que tendría que cumplir el Ayuntamiento mediante servidores, licencias o equipos de usuario para el uso de la aplicación.
- La migración de datos mínima del anterior programa (PAY) para que los usuarios puedan realizar adecuadamente todas las funciones derivadas de la gestión y recaudación de tributos y otros ingresos, y concretamente las descritas en el artículo 2 de estos pliegos.
- Suministro de licencia utilizando la categoría de aplicación como servicio (SaaS: Software as a Service), donde la empresa adjudicataria se encargará de la gestión integral del servicio que ofrece.
- El mantenimiento correctivo y evolutivo a partir del momento de la implantación, y apoyo de la aplicación a los usuarios e informáticos del Ayuntamiento de Villanueva de Castellón con una disponibilidad de 8/5 durante toda la vigencia del contrato.
- Sesiones de formación para los usuarios y administradores de la aplicación.

2. Funcionalidades básicas de la aplicación y requerimientos técnicos

La solución de software a ofrecer tendrá que cumplir con las siguientes características mínimas, con el objetivo de garantizar las necesidades mínimas del servicio.

- Gestión de tasas, impuestos y otros ingresos derivados de la actividad del ayuntamiento, tanto para el personal del Ayuntamiento como para la ciudadanía.
- Consulta y autoliquidación de los habitantes de manera online.



- Gestión de recibos, tickets, autoliquidaciones, tasas, impuestos, precios públicos, IAE, Ibi rústica y urbana, IVTM, IVTNU, y en general todos los otros ingresos derivados de la actividad del Ayuntamiento, tanto públicos como privados (sanciones de tráfico, reintegro de subvenciones...). Englobará todas las posibilidades que presenta la aplicación de tributos y resto de ingresos derivados de la actividad del ayuntamiento, como son, anulaciones y cancelaciones, devoluciones de ingresos, prescripciones, cálculo de intereses, suspensiones del procedimiento como medida cautelar, etc.
- Ingresos de otras administraciones.
- Aplazamientos y fraccionamientos ilimitados de deudas.
- Gestión de fallidos (incobrables).
- Posibilidad de parametrización del programa con ordenanzas, tasas y tributos.
- Control económico y gestión contable.
- Remesas para contabilización.
- Interconexión con organismos públicos para el intercambio de datos.
- Recaudación de tasas e impuestos y otros ingresos públicos, en periodo voluntario.
- Gestión de cobros de ejecutiva del servicio de Gestión Tributaria de la Diputación de Valencia (exportación de remesas en formato F82 o el que se determine). El programa del Ayuntamiento deberá tener plena compatibilidad con el programa que utiliza el servicio de Gestión Tributaria de la Diputación de Valencia, tanto en la fase de gestión como en la de recaudación.
- Gestión de cobros. Fraccionamiento y parametrización de bonificaciones a medida del Ayuntamiento, incluyendo pasarela de pagos. Gestión del proceso de puesta al cobro de la voluntaria de tributos periódicos gestionados por el Ayuntamiento. Envío masivo de padrones y liquidaciones. Control de cobros y notificaciones (liquidaciones pendientes, prescripción de recibos y gestión de remesas). Análisis estadístico. Control de publicaciones en los boletines oficiales, tablones y web municipal.
- Reposiciones de expedientes en ejecutiva a voluntaria.
- Domiciliaciones: Alta, baja y mantenimiento de domiciliaciones de manera interactiva o masiva por tratamiento de apoyos bancarios. Domiciliación general de la persona tanto de los objetos tributarios. Aplicación de descuentos por domiciliación. Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos actuales como futuros, domiciliación de liquidaciones y de fraccionamientos (normativa SEPA).
- Devolución de ingresos debidos o indebidos.
- Sucesiones y derivaciones de responsabilidad.
- Anulaciones de liquidaciones y otras actas derivados de la aplicación de tributos y resto de ingresos locales.
- Suspensiones de liquidaciones y otras actas derivados de la aplicación de tributos y resto de ingresos locales como medida cautelar.
- Beneficios fiscales: Cálculo y generación de recibos aplicado el beneficio fiscal o sin aplicar. Cálculo y generación de liquidaciones de manera interactiva y masiva.
- Revisión en vía administrativa.
- Procedimiento inspector y sancionador tributario.
- Embargos: Solicitud de información de manera individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes. Introducción de resultados. Embargo de bienes. Subasta de bienes. Gestión de fallidos. Derivación de responsabilidad.



- La aplicación tendrá que llevar a cabo todos los trámites que integran el proceso de ingresos: recogida de información externa, la práctica de la liquidación, aprobación de la liquidación, generación del cuaderno bancario de cobros que corresponda, emisión de las remesas de notificaciones o avisos, el procesamiento de la información de las entidades colaboradoras, lo paso a ejecutiva y su posterior traspaso al sistema de gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Valencia, el proceso de la información bancaria o de cualquier otra naturaleza y el cobro final de la deuda.
- Establecerá mecanismos de comunicación automatizados y seguros con la aplicación informática Sical de Spaiinnova.
- La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, con la cual poder administrar el lanzamiento y control de trabajos fuera del entorno transaccional, así como la carga de ficheros otras instituciones como por ejemplo la Dirección General del Catastro.
- Creación, gestión, listados y pago de tickets para reserva de pistas polideportivas. Se deberá poder elegir los conceptos o hechos imponible y los contribuyentes. El pago deberá poder efectuarse de manera online o por TPV.
- Contabilidad auxiliar: Conciliación bancaria. Cuadro contable de las operaciones tributarias. Generación de ficheros de intercambio con el sistema contable corporativo.
- Permitirá la gestión de cobro de valores vía pasarela de pago y cuadernos C19, C60 y el cuaderno C43 para conciliación bancaria.
- Generación de informes del estado de valores en todos los posibles estados que prevé la distinta normativa aplicable a los ingresos públicos.
- Elaboración de la cuenta de recaudación, con carácter como mínimo anual, que refleje, para cada tributo e ingreso público, tanto los liquidados en el ejercicio en curso como en los anteriores, el cobrado en vía voluntaria y en las diferentes fases de la vía ejecutiva de cobro, así como las bajas en estos ingresos en sus diferentes modalidades (declaración de fallido, anulación de liquidaciones...).
- Cálculo de la información periódica a remitir al ministerio de hacienda y otras administraciones publicas a todos los efectos. Concretamente el cálculo del esfuerzo fiscal que se remite por la plataforma *autoriza* (al ministerio) y el cálculo del recargo que se ingresa a la Diputación Provincial por concepto del recaudado en el Ayuntamiento por las cuotas municipales del IAE. En caso de nacer nuevas obligaciones de remisión de información a otras AAPP con posterioridad a la adjudicación del contrato, este tendrá que ser objeto de actualización para incluir estas nuevas funcionalidades.
- Permitirá acceso concurrente de, al menos, diez usuarios internos y acceso concurrente e ilimitado de usuarios externos para autoliquidaciones.

3. Mantenimiento correctivo y evolutivo

El servicio de mantenimiento se llevará a cabo con las siguientes características:

- Se actualizará y mejorará el producto, sin cargo adicional, con nuevas funcionalidades, mejoras de rendimiento de la aplicación o adaptándolo a cambios normativos. Las nuevas funcionalidades o cambios se instalarán

previamente en entorno de preproducción con el fin de que los usuarios puedan familiarizarse y realizar las pruebas pertinentes.

- Se actualizará la aplicación para la integración con nuevos sistemas.
- El adjudicatario dispondrá, si fuera necesario, de los medios necesarios para la conexión con el Ayuntamiento y con los servidores de la aplicación, para resolución de incidencias, actualizaciones de las aplicaciones o apoyo a usuarios. En el supuesto de que no fuera posible resolver online cualquier incidencia de mayor gravedad, se desplazará un técnico con los medios necesarios al Ayuntamiento para resolverla.
- Así mismo, se dispondrá de un teléfono de apoyo al usuario de las aplicaciones que tendrá que estar disponible en horario de 08.00 a 15.00 horas.
- El adjudicatario tendrá que diagnosticar cualquier funcionamiento erróneo de las aplicaciones y repararlo, cualquiera que fuera la causa.
- Apoyo al departamento de informática del Ayuntamiento con la administración de los datos, funcionalidades de las aplicaciones o problemas con nuevas actualizaciones.

Las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento se llevarán a cabo de acuerdo entre las partes, para que en función de las circunstancias, se reponga el servicio causando los menores inconvenientes posibles.

3.1. Réplicas y copias de seguridad

Se garantizará la copia de seguridad autosuficiente, que permita en el Ayuntamiento restablecer el servicio sin necesidad de depender exclusivamente de la empresa proveedora. El servicio incluye copia de seguridad con las siguientes características:

- Copia de seguridad incremental diario.
- Hoja copia de seguridad semanal.
- Tiempo de almacenamiento de copias de seguridad: 7 días para las copias de seguridad diarias y 30 para los semanales.
- Tiempo máximo de recuperación: 7 horas desde la recepción del aviso por parte de la empresa licitadora hasta el inicio de la restauración de los datos.

4. Soporte

El servicio de soporte tendrá que garantizar la asistencia y soporte necesarios (telefónica y/o por otros medios electrónicos) al personal del ayuntamiento encargado del su uso, para que con el software contratado pueda realizar adecuadamente todas las funciones derivadas de la gestión y recaudación de tributos y otros ingresos, y concretamente las descritas en el artículo 2 de estos pliegos.

El tiempo de respuesta en relación a las incidencias no críticas será menor o igual a 4 horas y el tiempo de resolución, menor o igual a 24 horas. Para las incidencias críticas que afectan la disponibilidad de los datos, al sistema de gestión de ingresos o a las funcionalidades relevantes de la aplicación, el tiempo de respuesta será menor o igual a 45 minutos y el tiempo de resolución, menor o igual a 4 horas.

4.1. Sanciones por demora

Cuando el contratista, por causas imputables a este, haya incurrido en una demora de los tiempos de resolución de incidencias, el Ayuntamiento podrá optar por la imposición de las sanciones diarias en proporción de 5 euros por cada 1.000 euros del precio del contrato (IVA excluido), por cada día de retraso en la resolución de una incidencia no crítica. Y de 1 euro por cada 1.000 euros del precio de contrato (IVA excluido), por cada hora de retraso, que exceda de las 4 horas, límite fijado para las incidencias críticas.

5. Requisitos

Infraestructura:

- La aplicación y todos sus componentes estarán localizados en un servidor propiedad de la empresa adjudicataria, disponiendo esta de las medidas necesarias de seguridad y control para garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos allí alojados y la continuidad del servicio.

Generales:

- Se incluirá el alojamiento de la aplicación en la nube.
- Se garantizará la configuración del sistema ofrecido, así como las futuras actualizaciones, sin interrupción del servicio al Ayuntamiento de Villanueva de Castellón.
- Los datos utilizados por la aplicación serán propiedad del Ayuntamiento de Villanueva de Castellón, exportándolas sin ningún cargo adicional a la finalización del contrato con la empresa adjudicataria.
- La aplicación deberá estar integrada en el momento de la licitación con el gestor de expedientes, actualmente Gestiona de esPublico, la cual realizará las notificaciones, con la sede electrónica y con la aplicación de contabilidad, Sical de Spaiinnova.
- Tendrá que cumplir con las Normas Técnicas de Interoperabilidad del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el cual se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica para interoperar con otros organismos.
- La aplicación tendrá que ser multi entidad y multi ejercicio, pudiendo alternar entre ellos.
- La aplicación deberá tener total compatibilidad con los procesadores de texto, hojas de cálculo y bases de datos de LibreOffice y Microsoft Office para tratamiento de datos, informes, etc.
- Portabilidad de datos para copiar objetos de datos dentro de o fuera de la nube, incluyendo copias de seguridad que se solicitan por parte del Ayuntamiento.
- Interoperabilidad de servicios para usar los datos a través de diferentes proveedores.

- Se garantizará la disponibilidad de la aplicación y los datos 24/7, así como las copias de las transacciones realizadas. De realizarse tareas de mantenimiento en los servidores donde están alojados los datos de la aplicación, se avisará en el Ayuntamiento con dos días laborables de antelación como mínimo.
- Se garantizará la recuperación de los datos mediante copias de seguridad de, como mínimo, los 30 días naturales anteriores.

Seguridad:

- La aplicación ofrecida tendrá que cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS).
- La empresa adjudicataria deberá estar en posesión de la declaración de conformidad con el ENS o en trámites para obtenerla.
- La aplicación dispondrá de funciones de verificación de caducidad de contraseñas (parametrizable) y desactivación o bloqueo de cuenta después de varios intentos fallidos de autenticación.
- La aplicación permitirá la creación de varios usuarios y perfiles de manera simplificada, donde usuario dispondrá de una contraseña.
- Se permitirá rastrear los movimientos, de forma que se pueda llevar un control exhaustivo de qué usuario realiza cada transacción o de los intentos de acceso infructuosos que se puedan producir.
- Se restringirá el acceso a datos según los tipos de usuario, pudiéndose crear grupos por niveles de autorización o privilegios. Esto podrá ser modificado por un usuario administrador designado por el departamento de informática del Ayuntamiento.

Formación:

- Se realizará al menos una jornada de formación, a cargo de la empresa adjudicataria. Esta sesión o sesiones se realizarán cuando el traspaso de datos sea efectivo y las aplicaciones funcionen al completo. Además, se realizará una sesión aparte con el departamento de informática para su formación específica como administradores de la aplicación.

Las características de la aplicación y servicios adicionales requeridos en el pliego, tienen carácter de mínimos y son de obligado cumplimiento, teniendo que estar disponibles en el momento de la firma del contrato.

6. Mejoras

- Conexión con el actual programa de reserva de pistas (PAY) para la correcta gestión y pago de estas.

7. Plazo de ejecución y duración del contrato

La empresa adjudicataria empezará a implantar la solución indicada en este pliego y su oferta no más tarde de 30 días hábiles después de la formalización del contrato o de la fecha fijada en el documento contractual.

El **plazo de ejecución máximo** del contrato será de 45 días para la instalación, implantación y formación. En el caso de la migración de datos, se dará un término máximo de 90 días en total, incluyendo instalación, implantación y formación.

La duración del contrato del suministro y servicio de la prestación sucesiva tendrá **un plazo máximo** de cuatro años.

La duración del contrato se contará a partir del día siguiente al de la formalización del contrato o desde la fecha fijada en el documento contractual y quedará condicionada a la existencia de consignación presupuestaria adecuada y suficiente en cada ejercicio presupuestario.