

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS DE TAREAS INFORMÁTICAS DE APOYO A LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN DE VALÈNCIA.

1.- INTRODUCCIÓN

La Diputación de Valencia tiene actualmente en funcionamiento un sistema de información para la gestión tributaria y recaudación (en adelante **SI-GTR**) de los tributos de las entidades locales valencianas. Este sistema constituye la herramienta de trabajo fundamental en el Servicio de Gestión Tributaria de la Diputación de Valencia, y que se concreta en productos informáticos licenciados como GTWIN, Carpeta Tributaria y BUROWIN de la empresa T-Systems. Este sistema de información experimenta un continuo crecimiento y necesidad de cobertura y soporte informático debido a múltiples causas: la modernización de procesos y nuevas funcionalidades, nuevos módulos, nuevas necesidades del Servicio de Gestión Tributaria, nuevas necesidades de los Ayuntamientos, nuevas necesidades de otros servicios de la Corporación en relación con las delegaciones tributarias, nuevos servicios vía Internet, nuevas delegaciones de municipios y consorcios, apertura de nuevas oficinas de recaudación en la provincia y otros.

2.- OBJETO DEL CONTRATO

El servicio objeto de este contrato deberá desarrollar las tareas informáticas de apoyo, soporte y asistencia técnica necesaria para la explotación del sistema SI-GTR, principalmente sobre los productos informáticos GTWIN, Carpeta Tributaria y BUROWIN, y que no pueden ser desempeñadas con el actual dimensionamiento de recursos humanos propios.

3.- NECESIDADES ADMINISTRATIVAS A SATISFACER CON EL OBJETO DEL CONTRATO.

La Diputación Provincial de Valencia, en sesión de Pleno de 24 de abril de 2012, acordó ampliar la actual encomienda en materia catastral realizada a la empresa pública Imelsa, al desarrollo de actividades complementarias inherentes a la gestión tributaria y recaudatoria que no impliquen ejercicio de autoridad. Una de las líneas de actuación es proporcionar la disponibilidad de un sistema de información y cualquier otra actividad complementaria técnica o de servicio que permita ofrecer cobertura para prestar los servicios de administración electrónica en estas materias, y que asegure el funcionamiento continuado de los servicios en las distintas oficinas y centros de trabajo.

El Servicio de Gestión Tributaria de la Diputación de Valencia (SGT) tiene como misión principal la asistencia técnica y la cooperación en materia tributaria local con los municipios de la provincia que así lo soliciten, sobre todo con aquellos de menores recursos y





capacidad económica, y más en estos momentos en que la coyuntura económica obliga a un ajuste de los medios municipales.

Para cumplir esa misión el SGT, a través de Imelsa, pretende proporcionar un servicio eficiente que atienda a los contribuyentes en todas las materias del ciclo tributario desde cualquiera de sus oficinas y/o centros de atención.

Dado el volumen de trabajo, el incremento de los municipios solicitantes y la inclusión de nuevas delegaciones, Imelsa, de acuerdo a lo previsto en la ampliación de encomienda de la gestión en materia catastral, aprobada en el Pleno de la Corporación de la Diputación de fecha 24 de abril de 2012, necesita la colaboración de empresas especializadas en la materia.

2

Con este contrato, IMELSA y la Diputación de Valencia posibilitan el objetivo del Servicio de Gestión Tributaria de forma eficiente, garantizando el correcto funcionamiento y continuidad del servicio del SI-GTR como herramienta fundamental para el desempeño de sus funciones

3.- ALCANCE DEL SERVICIO Y CONDICIONES TÉCNICAS

La tipología de las tareas informáticas a realizar se concretan en:

A.-Tareas generales del SI-GTR

- Configuración y administración de unidades organizativas, usuarios, roles y directivas de seguridad de los diferentes módulos del SI-GTR, mediante la utilización del módulo BUROWIN.
- Configuración y parametrización de los diferentes componentes de GTWIN para adaptar su funcionamiento a las necesidades de los municipios y de los empleados del SGT.
- Definición mediante sintaxis GTWIN de nuevos tipos de ingresos requeridos por la gestión de nuevas tasas o tributos delegados.
- Configuración y administración de la Carpeta Tributaria para los municipios que delegan en la Diputación sus funciones tributarias y recaudatorias. Gestión de usuarios, informes y solicitudes de trámites disponibles en el sistema para los empleados públicos de los municipios en sus funciones de seguimiento y atención al ciudadano.
- Análisis, implementación y evolución de un sistema de gestión de expedientes para los recursos y reclamaciones relacionados con la tasa por el tratamiento de residuos urbanos (TTRU).
- Análisis e implementación de un sistema de gestión de expedientes tributarios para la concesión de bonificaciones y exenciones del IBI, IAE e IVTM. Desarrollo de todos los formularios de solicitudes e informes complementarios que sean necesarios.
- Diseño y programación de informes genéricos y formularios asociados al modelo de datos completo de SI-GTR.
- Desarrollo de los esquemas de interoperabilidad de GTWIN con sistemas de organismos externos y estándares Sistemas de Notificaciones de Correos (SICER), Oficina Virtual de Catastro (OVC), Entidades financieras (CSB), Agencia Tributaria





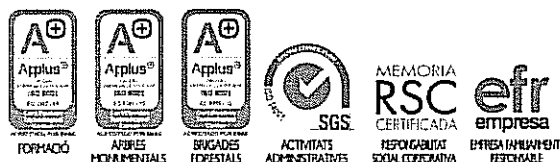
(AEAT), Dirección General de Tráfico (DGT) y Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS). Adaptación de los módulos de carga a los nuevos formatos de intercambio definidos por los organismos externos que colaboran en la gestión tributaria.

- Generación de ficheros de impresión masiva de recibos, liquidaciones y avisos de cargo en cuenta y cualquier tipo de notificación que se requiera.
- Análisis y diseño de un sistema de estadísticas de gestión, configurado como un cuadro de mando. Extracción de información periódica del sistema SI-GTR para elaboración de datos estadísticos relativos a la gestión global del SGT, así como de datos relativos a la recaudación de cada municipio.
- Administración y monitorización del entorno de producción del SI-GTR con herramientas de administración de bases de datos y servidores de sesiones CITRIX-METAFRAME.
- Actualizaciones de versiones de base de datos y de programación, necesarios para el mantenimiento correctivo y evolutivo del sistema SI-GTR.
- Análisis y desarrollo de un sistema de gestión de las cuentas recaudatorias para cada municipio. Desarrollo de un mecanismo de integración entre los sistemas de recaudación y los sistemas de gestión contable de los ayuntamientos.

3

B.- Tareas relacionadas con las nuevas delegaciones

- Migración de los datos tributarios municipales cuando se producen nuevas delegaciones. Incorporación al SI-GTR de todos los datos relacionados con el territorio para su incorporación en la BDC (base de datos ciudad), adaptándola a la codificación existente en la Diputación.
- Migración de los terceros del Ayuntamiento, incluida toda la información relacionada con ellos (cuentas, direcciones, etc ...).
- Migración de las bonificaciones de IBI e IAE.
- Migración de todas las domiciliaciones vigentes, tanto en unidades fiscales como asociadas a recibos.
- Migración de las unidades fiscales del impuesto IVTM
- Migración de las unidades fiscales de vados.
- Mantenimiento de utilidades complementarias para la generación de ficheros de intercambio de recibos con formato F82, según especificación vigente.
- Organización y configuración de nuevas unidades administrativas y administración de nuevos roles y directivas de seguridad.
- Diseño de sistemas de acceso remotos desde redes externas a la Diputación.
- Configuración y administración de todas las aplicaciones relacionadas con el SI-GTR en entornos CITRIX-METAFRAME.
- Configuración para los Ayuntamientos de la "Carpeta Tributaria" del producto e-Participa.
- Parametrización de trámites, situaciones administrativas y la documentación asociada a expedientes tributarios del producto GTWIN.





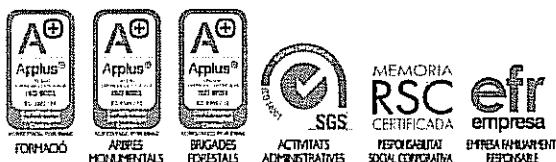
C.- Tareas específicas de la gestión de la tasa de tratamiento de residuos urbanos:

- Tareas informáticas sobre el SI-GTR, que sean necesarias para la gestión de la delegación de funciones tributarias referentes a la tasa de transferencia, valorización y eliminación de residuos urbanos por la Diputación de Valencia (Actualmente por parte del Consorcio Valencia Interior , Consorcio Ribera i Valldigna, Consorcio Camp de Morvedre y Consorcio Valencia Sur)
- Análisis, desarrollo y mantenimiento de una aplicación para la creación de unidades fiscales del tipo de ingreso TTRU (Tasa Tratamiento de Residuos Urbanos) a partir de los padrones iniciales.
- Diseño e implementación de procesos anuales de actualización de los padrones a partir de la información contenida en el IBI y en el IAE de cada ejercicio tributario.
- Diseño e implementación de procesos anuales de actualización de los padrones a partir de la información contenida en los padrones de recogida de basura de cada ejercicio tributario.
- Desarrollo y mantenimiento de los procedimientos informáticos para la depuración de actividades IAE por categorías y municipios, para facilitar el trabajo de depuración a los Ayuntamientos.
- Desarrollo y mantenimiento de una aplicación para gestionar la recepción de las modificaciones de las actividades de IAE de cada municipio
- Desarrollo y mantenimiento de una aplicación para gestionar la recepción de las modificaciones a partir de las variaciones de los padrones de recogida de basura de cada municipio.
- Diseño y desarrollo de aplicaciones de impresión masiva de recibos, liquidaciones y avisos de cargo en cuenta en periodo voluntario y ejecutivo, así como las personalizaciones requeridas por los consorcios.
- Diseño e implementación de un sistema de gestión del cobro mediante plazos domiciliados.
- Desarrollo de formularios de domiciliación por Internet. Desarrollo de utilidades para la integración de solicitudes de domiciliación en el sistema SI-GTR.
- Configuración y administración de la Carpeta Tributaria para los nuevos municipios que deleguen la tasa. Gestión de usuarios, informes y solicitud de trámites disponibles en el sistema para los empleados públicos de los municipios del consorcio.
- Diseño y desarrollo de formularios para la descarga de notificaciones de liquidación de la tasa TTRU, a través de la página web del SGT.
- Gestionar y resolver las incidencias de tipo informático que se puedan producir en la operativa diaria del SI-GTR.

4

D.- Cualquier tarea relacionada con el SI-GTR

- Cualquier otra tarea de apoyo o asistencia técnica informática que determine Imelsa, según las indicaciones y necesidades del Servicio de Gestión Tributaria y del Servicio de Informática de la Diputación de Valencia.





4.- DIMENSIONAMIENTO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO A CONTRATAR

Debido al gran incremento de nuevas delegaciones de servicio, el SI-GTR está recibiendo una utilización intensiva por parte del SGT. Dicha explotación requiere una cobertura y asistencia técnica informática que no pueden ser desempeñadas con el actual dimensionamiento de recursos humanos. Como muestra de los incrementos anuales que está experimentando el SI-GTR, en los siguientes apartados se recogen los datos e indicadores más relevantes:

4.1.- Indicadores del sistema de información de gestión tributaria y recaudación (SI-GTR)

El objeto del contrato es la prestación del servicio de asistencia informática para la explotación del SI-GTR como herramienta imprescindible para la realización de las funciones de gestión tributaria y recaudación de los ayuntamientos y otros organismos que delegan dichas tareas en el SGT.

Los principales indicadores del sistema son:

Número total de usuarios del SI-GTR: 250 usuarios (150 internos + 100 externos)

Número de delegaciones (ayuntamientos, consorcios y comunidades de regantes): 220

Resumen de recibos cargados en el sistema en los últimos ejercicios

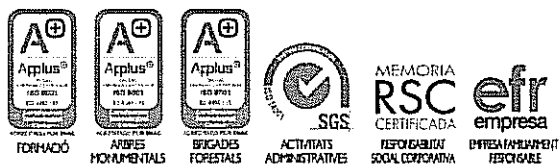
| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|-------------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|
| CARGOS EN VOLUNTARIA | 1.105.176 | 1.326.534 | 1.632.117 | 2.563.018 |
| CARGOS EN EJECUTIVA | 76.823 | 35.376 | 44.377 | 343.051 |
| CARGOS DE LIQUIDACIONES | 254.519 | 248.520 | 90.394 | 26.895 |
| TOTAL RECIBOS | 1.436.518 | 1.610.430 | 1.766.888 | 2.932.964 |

Número de usuarios del módulo Carpeta Tributaria

| Evolución usuarios Carpeta Tributaria | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|---|------------|------------|------------|-------------|
| Usuarios externos (técnicos municipales) | 583 | 651 | 819 | 990 |
| Usuarios internos (personal Diputación) | 68 | 72 | 75 | 75 |
| Total Usuarios de Carpeta Tributaria | 651 | 723 | 894 | 1065 |

Número de trámites solicitados mediante la Carpeta Tributaria

| | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 |
|--|------|------|------|-------|
| Aportación de documentación y/o ficheros a la Diputación | 561 | 655 | 933 | 1.449 |
| Aportación de fichero Formato 82 Ejecutiva | 512 | 778 | 839 | 2.343 |
| Aportación de fichero Formato 82 Voluntaria | 467 | 524 | 654 | 593 |
| Buzón Contactar Help Desk | 21 | 32 | 25 | 17 |





| | | | | |
|------------------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| Documento de pago | 18.789 | 30.602 | 22.947 | 31.683 |
| Domiciliaciones bancarias | 6.662 | 12.194 | 20.154 | 15.641 |
| Informe de Remesa | 673 | 578 | 738 | 877 |
| Informe de Unidades Fiscales | 4 | 24 | 20 | 26 |
| Informe Situación de Recibos | 10.938 | 12.335 | 12.714 | 16.340 |
| Solicitud de Listado | 19 | 28 | 46 | 46 |
| TOTAL TRAMITES: | 38.646 | 57.750 | 59.070 | 69.015 |

6

4.2.- Horario y dependencias para la prestación del servicio

El desempeño del presente contrato se realizará en las dependencias que indique Imelsa conforme a las necesidades del Servicio de Gestión Tributaria. Correrán por cuenta del adjudicatario todos los gastos necesarios para desempeñar las tareas asociadas (mano de obra, material, desplazamientos y otros).

El personal de la empresa adjudicataria queda obligado, durante el tiempo que esté en los locales objetos del pliego, a cumplir la normativa de seguridad e higiene en el trabajo, así como las instrucciones de Imelsa sobre organización, tiempo de trabajo y funcionamiento de los servicios. En cualquier caso, el personal que desarrolle el servicio, se deberá ajustar a los horarios que indique el responsable de Imelsa conforme a las necesidades del Servicio de Gestión Tributaria.

4.3.- Organización del servicio

El servicio de asistencia técnica informática del SI-GTR, se configura como un sistema organizado para gestionar los siguientes niveles de atención al usuario tanto de incidencias como de peticiones:

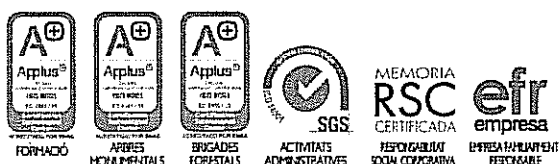
- **Nivel 1:** Nivel de atención básico. Realizado por los técnicos que atienden el servicio de asistencia técnica que tratará de resolver la petición del usuario. En caso de no ser posible escalará la petición al siguiente nivel.
- **Nivel 2:** Conceptualmente es un nivel técnico especializado al que se escalan las peticiones no procedimentadas o de compleja solución. En caso de no poder resolver la petición se escalará al proveedor del SI-GTR.

El adjudicatario garantizará en todo momento la medición de eficacia y eficiencia de los procesos de escalado mediante la trazabilidad de las intervenciones, así como el mecanismo para la comunicación del cierre o resolución de actuaciones.

4.4.- Seguimiento del servicio

El seguimiento del servicio se realizará mediante reuniones del responsable del proyecto de la empresa adjudicataria y del responsable designado por parte de Imelsa y del SGT, sin perjuicio de que asista otro personal de ambas empresas a requerimiento de cualquiera de las partes.

Para realizar dicho seguimiento la empresa adjudicataria deberá obtener informes sobre la actividad desarrollada.





La periodicidad de las reuniones para el seguimiento del contrato será mensual y la empresa adjudicataria presentará informe en soporte informático sobre las actividades realizadas durante el mes anterior que incluirán, como mínimo, los siguientes documentos:

- a) Informes y estadísticas de explotación y distribución de incidencias y peticiones atendidas.
- b) Estadísticas de codificación temática de las asistencias realizadas, en cualquiera de los canales disponibles.
- c) Medidas correctoras a tomar, en caso de desvío en los indicadores de calidad establecidos.

7

Inicialmente, la empresa adjudicataria facilitará la relación de los recursos asignados al proyecto y, diariamente, notificará las altas y bajas que se produzcan.

Imelsa, en coordinación con el Servicio de Informática y con el Servicio de Gestión Tributaria de la Diputación, designará a un técnico supervisor de las tareas del equipo propuesto.

5.- RECURSOS HUMANOS A INCLUIR EN EL CONTRATO

Los recursos mínimos a incluir en el contrato de prestación de servicios son:

- Equipo de **5 analistas programadores** con al menos **4 años de experiencia** (en los últimos 8 años) en sistemas de gestión tributaria de la administración local, preferiblemente en el sistema SI-GTR que dispone la Diputación de Valencia.

La cuantificación total de las tareas a realizar es de **11.000 horas**, distribuidas de la siguiente forma:

- **2.200 horas durante el ejercicio 2013**
- **8.800 horas durante el ejercicio 2014**

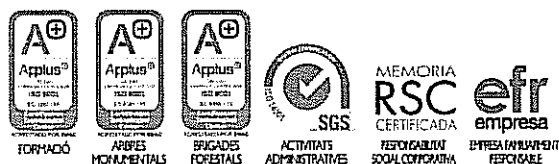
En la oferta de la empresa se aportará el curriculum vitae de los técnicos que vayan a participar en el servicio y que realizarán en caso de adjudicación su ejecución efectiva.

Se deberá justificar la experiencia de los técnicos mediante certificados emitidos por el licitador, indicando los organismos destinatarios de dicho servicio. Adicionalmente, Imelsa podrá solicitar informes complementarios de las actividades mencionadas a los organismos o empresas citadas por el adjudicatario.

El perfil de los técnicos que realicen los trabajos objeto de la asistencia técnica, tendrán una experiencia mínima en análisis, programación y explotación de sistemas de información de gestión tributaria para administraciones locales de al menos 4 años.

La caracterización de los perfiles identificados para la dotación de personal del servicio es:

- Titulación técnica informática de grado medio, como mínimo.
- Nivel de conocimiento alto del SI-GTR tanto a nivel operativo, modelo de datos y utilidades para el desarrollo de informes y formularios.
- Conocimientos en análisis y programación para la realización de aplicaciones complementarias sobre el modelo de datos del SI-GTR.





- Amplios conocimientos de los procesos de gestión tributaria y recaudación de la administración local.
- Experiencia en sistemas de gestión de incidencias, problemas y peticiones que se ajusten a estándares internacionales.
- Capacidad de organización y trabajo en equipo.

Todo personal asignado al servicio pertenecerá a la plantilla de la empresa adjudicataria, manteniendo ésta sobre dichos trabajadores el poder de dirección sobre los mismos y conservando los derechos, obligaciones, riesgos y responsabilidades que son inherentes a la condición de empleador.

Dicho personal estará afiliado a la Seguridad Social por la empresa adjudicataria; siendo de su cuenta todos los gastos y cargas sociales, teniendo cubierta cualquier contingencia o incidencia que se produzca referida a dicho personal y según la legislación vigente.

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar no facilitar este servicio con personal de Empresas de Trabajo Temporal, de acuerdo con lo que prevé la disposición adicional quinta de la Ley 30/2007 del Sector Público.

Imelsa se reserva el derecho a solicitar la sustitución de alguno/a de las personas que presten el servicio, si considera que no cumple con los requisitos exigidos en el pliego, o por otras circunstancias que interfieran en el correcto funcionamiento del servicio.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal del servicio por enfermedad, vacaciones, permisos, o cualquier otra circunstancia sin que eso afecte al cumplimiento de los objetivos de funcionamiento establecidos.

A efectos de sucesión de empresas, se estará a lo preceptivo en la normativa laboral vigente, artículo 44 del Estatuto de los Trabajadores.



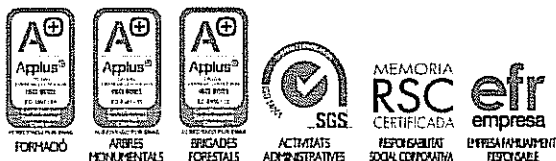
6.- ALCANCE Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO

Las ofertas incluirán una **memoria con el detalle del alcance y organización del servicio** propuesto.

Como mínimo se incluirán los siguientes puntos:

Alcance: Descripción detallada de las tareas a realizar según el punto 3 del presente informe. Esta descripción deberá explicar detalladamente la visión de la empresa de cada una de las tareas del servicio objeto del presente contrato. Se valorará el conocimiento sobre la problemática planteada y la adecuación a los requerimientos técnicos exigidos.

Organización del servicio: Propuesta por el adjudicatario para el desarrollo de la ejecución del servicio con eficacia y calidad, de conformidad con las tareas a realizar. A estos efectos, se tendrá en especial consideración las características de los medios personales a adscribir por la empresa para la ejecución del contrato. Se valorarán los apartados correspondientes a la metodología de trabajo y recursos humanos para la ejecución, teniendo en cuenta los años de experiencia requeridos en la materia objeto del contrato.





7.- ÍNDICE RECOMENDADO EN LA PRESENTACIÓN DE LA OFERTA TÉCNICA

Preferiblemente se seguirá el siguiente índice:

- a) Alcance del servicio. Descripción detallada de las tareas a realizar.
- b) Organización del servicio. Recursos humanos propuestos para la ejecución del servicio. Metodología para el desarrollo del servicio.

9

Valencia, a 15 de mayo de 2013

Salvador Deusa Ibanco
Jefe de Sección de Evaluación y Planificación

