



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIO Y RECAUDATORIO, CONSISTENTE EN UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA Y EN LA PRESTACIÓN INTEGRAL DE LOS SERVICIOS TECNOLÓGICOS NECESARIOS PARA SU EXPLOTACIÓN POR EL AYUNTAMIENTO DE PUÇOL.**

## **1. INTRODUCCIÓN.**

El Ayuntamiento de Puçol necesita abordar un proceso de modernización de sus servicios, con el objeto de incrementar la eficiencia en la gestión tributaria y recaudatoria, mejorando al mismo tiempo la calidad del servicio que se presta a los ciudadanos.

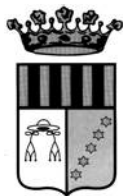
Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, abrió un proceso que deberán seguir todas las Administraciones Públicas para que los ciudadanos puedan utilizar distintos canales de acceso a los servicios públicos, permitiéndoles realizar tramitaciones administrativas y conocer el estado de sus expedientes.

Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que tiene su entrada en vigor el próximo 2 de octubre de 2016, viene a resolver la dispersión normativa y superposición de distintos regímenes jurídicos no siempre coherentes entre sí de lo que es muestra la sucesiva aprobación de normas con incidencia en la materia, entre las que cabe citar: la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio; la Ley 2/2011, de 4 de marzo, de Economía Sostenible; la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno. Todo ello, para que se profundice en la agilización de los procedimientos con un pleno funcionamiento electrónico, dando un mejor cumplimiento de los principios constitucionales de eficacia y seguridad jurídica que deben regir la actuación de las Administraciones Públicas.

Es evidente que, en este nuevo escenario, las tecnologías de la información y las comunicaciones juegan un papel fundamental, por cuanto son el canal que, junto con el telefónico, permite que los ciudadanos puedan llevar a cabo cualquier actuación sin necesidad de presencia física, debiendo en todo caso quedar garantizada la seguridad jurídica de dichas actuaciones, así como el fiel cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

En las áreas de gestión tributaria y recaudatoria se centran una gran parte de las gestiones que los ciudadanos y empresas llevan a cabo con la Administración, siendo además servicios a los que se demanda calidad y agilidad.

Con la ejecución del presente proyecto, se inicia un proceso de modernización del Ayuntamiento de Puçol, que debe permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

**Registre d'Eixida nº.....**

**Data:** 8 de abril de 2016

**Expedient nº:** 916/2016

**Codi d'Arxiu:** 5.3.3

**UNITAT ORGÀNICA:** INTERVENCIÓ.

gestión de carácter tributario que plantee un ciudadano o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas.

En todo caso, el presente proyecto deberá garantizar el cumplimiento por el Ayuntamiento de Puçol de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en lo que a las áreas de gestión tributaria y recaudación se refiere.

Los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional del sistema de información, así como los servicios tecnológicos y profesionales que incluyen en su oferta, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas. La oferta del adjudicatario, junto con el contrato a celebrar, serán los elementos de referencia para evaluar la correcta ejecución del proyecto, que en todo caso será acorde con las exigencias de este pliego de condiciones.

La solución ofertada deberá dar cumplimiento, entre otras, a la siguiente legislación:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Real Decreto 939/2005, de 29 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante TRLCSP).
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.
- Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.
- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, sobre el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales (en adelante TRLHL).
- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, que aprueba el Reglamento General del Régimen Sancionador Tributario.
- Real Decreto Legislativo 6/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

## 2. CLÁUSULAS DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS:

### 2.1. OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto de la licitación es la contratación de los servicios que proporcionen un nuevo **Sistema de Información de Gestión y Recaudación de Tributos y otros ingresos de derecho público (SIGTR en adelante) del Ayuntamiento de Puçol** siguiendo un modelo de prestación de servicio de Software como un Servicio (SaaS) y un modelo de despliegue de nube que incluyen los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte de operación necesarios.

El objeto del contrato se identifica con el código **CPV 72510000-3** – “*Servicios de gestión relacionados con la informática*” a que se refiere el artículo 10 en relación con el anexo II del TRLCSP.

### 2.2. DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DEL CONTRATO.

#### 2.2.1. Arquitectura de la aplicación.

La Computación en la Nube o Cloud Computing es una tecnología puntera que tiene el potencial de mejorar la colaboración, la agilidad, la escalabilidad y la disponibilidad. El Ayuntamiento de Puçol requiere un Servicio en la nube, que permita al SIGTR evolucionar funcionalmente y en recursos requeridos bajo petición y siguiendo un modelo de facturación de pago por uso, liberando por completo al Ayuntamiento de Puçol de la gestión y mantenimiento del software, infraestructura y la plataforma tecnológica.

La aplicación debe estar diseñada bajo arquitectura Web multinivel, basada en un patrón de desarrollo MVC (Modelo Vista Controlador) y/o en sus evoluciones como MVP, etc., disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.

La solución propuesta se basará en los siguientes conceptos:

- SIGTR deberá ser multi-idioma (al menos valenciano y castellano) y multiplataforma hardware y software.
- Cualquier producto software o hardware que incluya el adjudicatario como componente para proporcionar el servicio solicitado debe estar dentro de mercado (no descatalogado), soportado por el fabricante, y actualizado periódicamente con el objeto de resolver errores (bug) y reducir vulnerabilidades.
- Los requisitos técnicos deberán cubrir los niveles de seguridad exigidos en el apartado “2.4 Seguridad de la Información” del presente pliego.
- La solución debe ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, Linux) y navegadores web de uso común (IE, Firefox, Safari, Chrome). La presentación se llevará a cabo mediante un navegador basada en tecnología web HTML.
- Se valorará que la tecnología de presentación esté basada en HTML5 y CSS3.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

- Por razones de compatibilidad con sistemas operativos, no deberá utilizarse tecnología flash o similar.
- La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobe Reader para presentar pdfs.
- El interfaz gráfico deberá respetar los criterios de accesibilidad web, siguiendo las pautas recomendadas por WCAG 2.0. La accesibilidad deberá estar en línea con las exigencias del Real Decreto 1.494/2007, de 12 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento sobre las condiciones básicas para el acceso de las personas con discapacidad a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social.

### 2.2.2. Comunicaciones

La conexión con el SIGTR desde las instalaciones del Ayuntamiento de Puçol está incluida dentro del alcance del presente pliego. Se debe incluir en las propuestas modelos de redundancia de líneas de comunicaciones con diferentes proveedores de telecomunicaciones o al menos rutas alternativas del mismo proveedor.

### 2.2.3. Interoperabilidad

El SIGTR deberá cumplir las Normas Técnicas de Interoperabilidad del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, para permitir la interoperabilidad con los siguientes sistemas:

- Sistemas de Gestión Contable Municipal Sicalwin (Aytos).
- La Plataforma Autónoma de Intermediación (PAI eSIRCA) de la Comunidad Valenciana.
- La Plataforma de Intermediación de datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP).
- Los servicios no intermediados ofrecidos directamente por otras administraciones (DGC, AEAT, DGT, PLACSP, TEU, etc)
- Plataforma EDITRAN.
- Plataforma del Consejo General de Notariado (ANCERT)
- Registros de entrada y salida, tanto electrónico como presencial del Ayuntamiento de Puçol.
- Sistema electrónico de Órganos de Gobierno y de Gestión.
- Sistema de archivo electrónico corporativo del Ayuntamiento.
- Sistema de notificaciones telemáticas del Ayuntamiento de Puçol.

El sistema deberá integrarse en un plazo no superior a 6 meses desde la comunicación por parte del Ayuntamiento de Puçol al adjudicatario, con el Gestor Documental y Archivo Electrónico para municipios que ofrecerá la Diputación Provincial de Valencia o el que decida en su momento el Ayuntamiento, siempre que a su vez dichas soluciones sean técnicamente interoperables.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

#### 2.2.4. Documentación, código fuente y propiedad intelectual

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregará en soporte digital, y en papel en caso de que el Ayuntamiento lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

Todos los cambios sobre el sistema extremo-a-extremo, técnica o funcional, serán documentados, actualizados, entregados y aceptados por el Ayuntamiento, según los procedimientos que se establezcan durante el Proyecto de implantación.

Las empresas licitadoras tendrán que garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación en caso de cierre de la empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otros o por cambio en la línea de negocio de la misma.

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

#### 2.2.5. Migración de datos del sistema actual.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos hacia el nuevo sistema. Se valorarán las características de los mismos, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

En el plan de trabajo que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las siguientes fases del proceso de migración:

##### a) Definición del alcance cuantitativo y cualitativo del proceso: Qué tipo de datos se van a migrar y sus volúmenes.

Para la extracción de datos del sistema actual, el departamento de informática facilitará una copia de la base de datos a la empresa adjudicataria y será ella la encargada de establecer los procesos para sacar los datos y cargarlos en el sistema ofertado. Una vez terminado este trabajo y comprobado su correcta migración, la empresa adjudicataria deberá borrar de sus sistemas la base de datos entregada por el Ayuntamiento y cumplir durante el proceso y su finalización, con todas las normas que marca la LOPD.

Los datos que como mínimo deben incluirse en el proceso de migración deberán abarcar los ejercicios 2003 a 2016 y referidos a la siguiente información:

- En los valores (liquidaciones, recibos y autoliquidaciones) todos los datos esenciales y observaciones anotadas, debiendo quedar guardados en la nueva aplicación informática de forma que su búsqueda pueda realizarse por el número secuencial actual de TAO, por su referencia, por el tipo de ingreso y por su referencia externa (Número de operación del Derecho Reconocido -DR- de contabilidad). En los valores se enlazarán los plazos fraccionados, entregas a cuenta y planes de pagos relacionados a éstos.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

- En cuanto a los expedientes ejecutivos, se deberá migrar toda la información contenida en los mismos en cuanto a los trámites efectuados y fechas de ejecución, cuentas de embargo, bienes embargables, datos de empresa y trabajador, y mantener el número de expediente actual en algún campo para poder hacer búsquedas con referencia a dicho número.
- La migración de datos de unidades fiscales o hechos imposables para la generación de padrones periódicos, así como las domiciliaciones bancarias, deberán quedar guardadas en la nueva aplicación informática, de forma que su búsqueda pueda realizarse de acuerdo con la referencia actual del programa de TAO.
- La migración de personas, terceros y/o contribuyentes respetarán íntegramente toda la información de la actual base de datos del programa informático de TAO, datos identificativos, con sus direcciones y dirección preferente de notificación, números de cuenta bancaria, números de teléfono, faxes, correo electrónico, idioma preferente de comunicación, representantes, personas relacionadas y observaciones o notas adjuntas a ellos.
- Migración de MULTAS, expedientes, boletines, informes de la policía, etc.

**b) Elección de la estrategia de migración y, en función de ella, las tareas a llevar a cabo para completar todo el proceso migratorio.**

Una vez que se identifique el tipo y el volumen de datos a migrar, se deberá definir las posibles tareas incluidas en la estrategia de la migración.

**c) Definición de los productos de cuadro, validación, verificación y pruebas que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.**

En el plan de trabajo de la migración se detallarán los hitos de cuadro, validación, verificación y pruebas a realizar para comprobar la fiabilidad de la migración.

Tras la carga de los movimientos del período entre la migración inicial y la actualización de los mismos en el Sistema, se procederá a realizar un informe de cuadro de la migración que deberá coincidir exactamente con el informe de cierre del pendiente en el anterior sistema del Ayuntamiento. Dicho informe será firmado por el Interventor, la Tesorera, el Técnico de Gestión Tributaria y de Recaudación del Ayuntamiento de Puçol y del responsable de la empresa adjudicataria, dando fe de la finalización y corrección de la migración realizada.

**d) Dimensionamiento y definición del equipo de trabajo y asignación de tareas.**

El plan de trabajo de la migración deberá definir el equipo de trabajo, detallando el número, cualificación profesional y responsable, así como las tareas que van a desarrollar en el proceso.

## 2.2.6. Gestión de Expedientes

Se proporcionará un sistema para la gestión completa de los expedientes tributarios que abarque todo el ciclo de la gestión tributaria y recaudación.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

**Registre d'Eixida nº.....**

**Data:** 8 de abril de 2016

**Expedient nº:** 916/2016

**Codi d'Arxiu:** 5.3.3

**UNITAT ORGÀNICA:** INTERVENCIÓ.

Deberá cumplir con las normas técnicas de interoperabilidad, de obligado cumplimiento por parte de las Administraciones Públicas, indicadas en la disposición adicional primera del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Los expedientes almacenarán toda la información relacionada con su actividad tributaria, constituyéndose como instrumento organizativo y de control. Facilitará el seguimiento de la situación y trámites del expediente que se hayan realizado.

Se proporcionará un sistema de indicadores de gestión y una metodología de Cuadro de Mandos que dé apoyo a la toma de decisiones.

El sistema tendrá capacidad de firmar digitalmente con un formato de firma que soporte firma de larga duración y garantice la posibilidad de resellado, permitiendo obtener documentos electrónicos con plenas garantías jurídicas de forma indefinida.

El sistema deberá dar garantía de autenticidad e integridad de documentos electrónicos a través de código seguro de verificación (CSV), debiendo incorporar CSV en todos los documentos generados para su envío al ciudadano.

El sistema dispondrá de un validador de documentos electrónicos emitidos por el Ayuntamiento y que incorporen código seguro de verificación (CSV). El proceso de validación solicitará al usuario la introducción de parte del CSV que incorpora el documento a validar y mostrará el documento original firmado electrónicamente que deberá estar almacenado, junto con su CSV que formará parte de los metadatos del documento.

El sistema debe implementar mecanismos que permitan actuaciones administrativas automatizadas mediante el empleo de firmas con sello de órgano, de forma que permita añadir trámites de expedición electrónica automatizada (sin intervención de persona física). Esta automatización consiste al menos en firmar un documento mediante el sello de órgano deseado, aplicar código seguro de verificación (CSV) al documento firmado con el sello de órgano y su almacenamiento en el gestor documental.

El sistema garantizará:

- La conservación de los documentos que formen parte de un expediente.
- El almacenamiento de todos los documentos electrónicos utilizados en las actuaciones administrativas que gestiona
- La integridad, autenticidad, confidencialidad, calidad, protección y conservación de los documentos
- La incorporación de un mecanismo de identificación y acreditación en los documentos electrónicos que presenten los ciudadanos.
- La interoperabilidad en relación con la recuperación y conservación de los documentos electrónicos en su ciclo de vida.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

- La adecuación al cuadro de clasificación funcional, series documentales y metadatos asociados que se definan por el Ayuntamiento de Puçol, dando cumplimiento a las normas técnicas del Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El sistema deberá proponer un manual de procesos que abarque los procedimientos tipo de gestión tributaria y de recaudación, y que se puedan adaptar a las ordenanzas y normas internas que afecten a los tributos y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Puçol.

### 2.2.7. Gestión de Notificaciones

Se proporcionará un control completo de los procesos de notificación a los contribuyentes, manteniendo el conjunto de datos de domicilio necesarios.

La impresión de documentos a notificar se realizará de forma masiva o individual.

El módulo de notificaciones deberá estar adaptado al sistema de retorno de información de certificados de Correos (SICER), pero abierto al retorno de otras empresas de notificación.

El sistema permitirá la selección de notificaciones de cualquier tipo con dos intentos de notificación. Permitirá la inclusión automática de notificaciones fallidas en remesas para publicar al BOE a través del servicio TEU.

El documento que se notifica y su acuse de recibo escaneado o electrónico, quedarán asociados para su consulta e impresión.

El sistema permitirá el envío de notificaciones telemáticas a los contribuyentes que autoricen dicho medio de notificación.

### 2.2.8. Oficina virtual del contribuyente

El contribuyente podrá acceder, previa identificación, a la consulta de los datos personales, consulta de recibos pendientes de pago, simulaciones de cálculo de liquidaciones de distintos tributos, pagos telemáticos, solicitudes telemáticas, consulta del estado de los trámites iniciados, y cualquier otro trámite telemático necesario.

Del mismo modo, la información generada por los ciudadanos en la ejecución de los diversos trámites (pagos, cambios de datos, solicitudes de domiciliación, etc.) deberá quedar almacenada en el sistema.

Por otro lado, para dar validez jurídica a los trámites realizados de forma telemática a través de la oficina virtual, el sistema contemplará:

- La necesidad de registrar las solicitudes de los ciudadanos y la documentación asociada a dichas solicitudes mediante firma electrónica del ciudadano.





AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 – Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

- Garantizar la autenticidad y veracidad tanto de la información proporcionada por el interesado como de los empleados públicos.
- El cumplimiento de los estándares de usabilidad y accesibilidad.

La oficina virtual del contribuyente incluirá información almacenada en el propio sistema, así como información de sistemas externos con los que exista integración.

Se valorará la integración del sistema de identificación con la plataforma **Cl@ve** orientado a unificar y simplificar el acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

### 2.2.9. Gestión de documentos

La aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido (reimpresiones según formato vigente en el momento de la impresión inicial).

El gestor documental estará integrado en el propio Sistema y formará parte indivisible del mismo, con independencia de que pueda requerirse que determinados documentos puedan enviarse al archivo electrónico, siempre en el marco de la legalidad en cuanto a protección de datos.

Se pretende con ello salvaguardar la integridad del expediente electrónico, con el almacenamiento sobre la misma base de datos, de todos los elementos que forman parte del mismo, incluyendo los propios documentos, con independencia de su tipología y origen, firmados o no electrónicamente.

### 2.2.10. Planificador de procesos y trabajos

El sistema proporcionará herramientas específicas para planificar trabajos en diferido, de tal forma que se pueda programar procesos de tratamiento masivo en el SIGTR sobre los recibos, expedientes, carga de datos externos, generación de informes, o de cualquier otro tipo técnico y funcional.

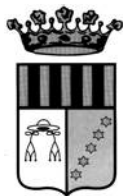
### 2.2.11. Herramientas de organización del trabajo

El Sistema dispondrá de herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, tales como agenda individual por usuario, bandejas de gestión o lotes de trabajo.

### 2.2.12. Control de asistencias a contribuyentes

El Sistema deberá contemplar el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes desde cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, internet, etc.).

Del mismo modo, en el Sistema se gestionará el historial de contactos con el contribuyente – CRM-, en el que recogerá la historia de todas las relaciones habidas con el mismo, permitiendo de este modo que cualquier usuario del servicio, en el más breve espacio de tiempo, pueda tener un



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

conocimiento detallado de la situación histórica del contribuyente, permitiendo así prestarle un nivel de servicio óptimo.

### 2.2.13. Integración con software telefónico

Por parte del Ayuntamiento de Puçol se maneja la posibilidad de llevar la atención a los contribuyentes al canal telefónico, realizando a través del mismo tramitaciones administrativas con validez jurídica, evitando de este modo desplazamientos innecesarios y facilitando la realización de gestiones a través del canal más accesible en la actualidad.

Por ello, se valorará que el Sistema disponga de un módulo que permita, a partir de la integración con software telefónico de terceros, las siguientes funcionalidades principales:

- Identificación de llamada entrante, con posicionamiento automático y visualización de la ficha tributaria del potencial contribuyente que realiza dicha llamada.
- Visualización del historial de contactos
- Grabación de llamada, firma electrónica de la misma y su incorporación a la carpeta de documentos electrónicos del expediente, ubicada en el gestor documental del Sistema.
- Envío durante la llamada, al contribuyente, de cualesquiera documentos, cartas de pago o propuestas, vía e-mail.

### 2.2.14. APP para personal directivo.

Se valorará la disposición por el Sistema de un aplicación APP o similar, para su explotación desde Smartphones con sistema operativo IOS y Android, que permita a los directivos del servicio hacer un seguimiento “on-line” actualizado del estado de los ingresos, control de la gestión de los expedientes, servicio de asistencia a contribuyentes, etc. con independencia de su ubicación física.

## 2.3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

La cobertura funcional de la aplicación deberá ser, como mínimo, la que se detalla en los siguientes apartados:

### 2.3.1. Gestión de terceros/contribuyentes.

El sistema informático permitirá la gestión de terceros/contribuyentes que integrará toda la información de que se disponga ya sea persona física o jurídica relativa a datos identificativos, direcciones de notificación, datos de contacto, domiciliaciones, así como la correspondiente a otros contribuyentes con alguna relación de interés en el ámbito tributario. Permitirá guardar información de representantes de las personas físicas y jurídicas, así como otras relaciones (cotitulares, cónyuges...).

El mantenimiento podrá efectuarse de forma interactiva o a través de carga de soportes de información de terceros desde fuentes externas.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

El sistema permitirá además representar la estructura de objetos territoriales del municipio (calles, direcciones, códigos postales, etc).

La gestión de terceros-contribuyentes deberá detectar errores y duplicados, con una forma ágil de unificación, manteniendo un histórico de movimientos y relación del tercero con las liquidaciones emitidas aunque se haya producido la unificación, para una correcta gestión de la deuda tributaria tanto durante el proceso de cobro en voluntaria como en ejecutiva.

### 2.3.2. Gestión tributaria

El programa informático permitirá realizar el ejercicio de las funciones administrativas propias de la gestión tributaria que vienen definidas en el artículo 117 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, de los tributos municipales y otros ingresos de derecho público, entre las que destacamos:

- El cálculo y emisión de padrones tributarios de carácter periódico, según las ordenanzas fiscales, con la posibilidad de emitir plazos de un mismo recibo, de acuerdo a unas características homogéneas, como por ejemplo dividir en dos plazos los recibos domiciliados.
- La posibilidad de realizar padrones simulados con diferentes tarifas para un ejercicio futuro.
- El mantenimiento de las bonificaciones y exenciones en los hechos imposables con fechas de inicio y fin, y la seguridad de que salten cuando sea personal y haya un cambio de nombre, así como de un mantenimiento de histórico de beneficios fiscales.
- La domiciliación general del contribuyente tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, pudiéndose domiciliar desde Cuaderno 60 con control de incidencias; así como el mantenimiento de las domiciliaciones bancarias para cada contribuyente, en función de los tributos, de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios; y de su histórico de domiciliaciones; la posibilidad de aplicar bonificaciones por domiciliación y en general, la generación y tratamiento de ficheros del Cuaderno 19 y sus anexos.
- La gestión de cotitulares en los hechos imposables, con la posibilidad de emisión de recibos a nombre de dichos cotitulares, y el mantenimiento de la domiciliación de éstos.
- La gestión de liquidaciones, con el control de notificaciones, cobro y pase a ejecutiva, todo en un mismo módulo integrado, con acceso a todos los usuarios del ayuntamiento, según su perfil de usuario. Así como también, la gestión de autoliquidaciones incorporada a una base común con los hechos imposables que se gestionan como liquidaciones y/o recibos.
- La captura automática de los datos esenciales del sujeto pasivo y el objeto tributario para cada hecho imponible según la aplicación de cada tributo.
- La posibilidad de gestionar valores a través de remesas para su contabilización, generando ficheros de intercambio con el sistema contable del ayuntamiento, o por cualquier otro medio que se presente compatible a la integración contable con la aplicación informática de SICALWIN.
- La carga de soportes informáticos provenientes de otras Administraciones como por ejemplo de la Dirección General del Catastro (DGC), la Agencia Tributaria (AEAT), la Dirección General de Tráfico (DGT), etc, así como de los convenios que se tengan concertados, como el del Consejo General del Notariado (ANCERT), etc.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

- La posibilidad de emitir soportes informáticos para otras Administraciones de acuerdo con las obligaciones legales o por firma de convenios, de acuerdo a las características de los ficheros que esas Administraciones establezcan.
- La confección de listados, cajetines y documentos individuales o múltiples, referidos a los concepto y elementos tributarios que sean modificables por el usuario del ayuntamiento.
- La elaboración de sistemas de muestreo y/o listados que se puedan generar atendiendo a los diferentes criterios definidos por el usuario del ayuntamiento.
- La posibilidad de emitir y gestionar recibos multi-conceptos, así como también de agrupar hechos imposables diferentes en una misma liquidación.
- La posibilidad de distinguir entre RB (recibos), ID (liquidaciones o ingresos directos), AU (autoliquidaciones), y a su vez, si son provisionales, definitivas o complementarias, con una operativa sencilla para el usuario del ayuntamiento.
- La gestión de la devolución de ingresos debidos o indebidos, según los casos de la gestión de cada tributo, como por ejemplo los prorrateos trimestrales del impuesto de vehículos, o los ingresos duplicados en los recibos de un padrón periódico.
- La parametrización y la gestión de otros ingresos de derecho público.
- La implantación de una gestión tributaria por procesos, que permita implementar los procedimientos establecidos en las ordenanzas fiscales y de otros ingresos de derecho público.
- La gestión tributaria deberá ser interoperable con la información básica de los elementos del municipio (territorio, población y organización).
- La gestión de derivación de deudas por responsabilidad solidaria y subsidiaria, así como por afección real.
- Todos los procedimientos administrativos y actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador, incluyendo sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso.

### 2.3.3. Recaudación.

El sistema informático contemplará todos los preceptos establecidos por la Ley General Tributaria y el Reglamento General de Recaudación, entre los que destacamos:

- La gestión de la puesta al cobro de los distintos valores de tributos periódicos en periodo voluntario, liquidaciones de ingreso directo, y autoliquidaciones, así como el mantenimiento del histórico de las gestiones realizadas de cada valor.
- Cálculo de la deuda tributaria según el estado de cada valor.
- Definición por parte del usuario de los cajetines de cada tributo para su incorporación en los ficheros C19.
- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva, adecuándose a las especificaciones del Cuaderno 60 en las modalidades de pago 1, 2 y 3, y todas las funcionalidades incluidas en el mismo; así como transferencias bancarias o cualquier otro tipo de cobro; y la gestión del cobro por domiciliación bancaria según las especificaciones



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

establecidas en el Cuaderno 19, registrándose en su caso los motivos de devolución en el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada.

- Posibilidad de realizar cobros parciales o entregas a cuenta, y emisión de justificantes de pago tanto por recibo como por persona.
- Permitirá la emisión de certificados de deuda y de pago, ya sea globalmente o por conceptos, por el importe de la deuda total o parcial hasta el nivel de cotitulares, de forma presencial y telemática.
- Se gestionarán fraccionamientos, entregas a cuenta y aplazamientos de deuda según la regulación establecida en la Ordenanza General de Gestión Tributaria y Recaudación del ayuntamiento, incluyendo simulaciones, pudiéndose realizar fraccionamientos por número de plazos y/o por importe, así como por concepto tributario en recibos multiconcepto.
- La posibilidad de establecer alertas para las deudas tributarias que tengan la propuesta de anulación/suspensión y no hayan sido anuladas, motivando las causas de la misma, de tal forma que no se pueda realizar ninguna otra actuación que no sea la propia baja o suspensión.
- La gestión de devoluciones de ingresos para los cobros duplicados y para los ingresos indebidos, que generarán unos derechos de devolución que se podrán tramitar tanto de oficio como a instancia de parte; así como la posibilidad de ejecutar dichas devoluciones mediante el pago por compensación de la deuda del destinatario de la devolución.
- Gestión de puesta al cobro de valores en ejecutiva al vencimiento del plazo de pago de las deudas en voluntaria, permitiendo la providencia de apremio individual y colectiva y la emisión de las notificaciones.
- Formación de expedientes ejecutivos para las deudas notificadas pendientes con posibilidad de incorporar nuevas deudas, en los que queden reflejadas todas las actuaciones efectuadas tendentes al cobro de las mismas, y toda la información relativa al deudor.
- Permitirá la correcta gestión de los recibos de un expediente ejecutivo según sean las deudas tributarias o por otros ingresos de derecho público, y posibilidad de gestionar el cobro de las deudas por antigüedad de las mismas; así como el seguimiento de la deuda para la declaración de créditos incobrables.
- Posibilidad de establecer alertas para controlar la prescripción de las deudas, y determinar aquellas cuya fecha de prescripción esté comprendida en un período de tiempo concreto.
- Permitirá la solicitud de información para la ejecución de los embargos de bienes y cuentas de forma individual o masiva, a través del Cuaderno 63 para los embargos de cuentas bancarias, a la Tesorería General de la Seguridad Social y al Instituto Nacional de la Seguridad Social para el embargo de sueldos y salarios y pensiones, a los Registros de la Propiedad y Mercantil (Registro de Índices) para el embargo de bienes inmuebles y bienes muebles así como a la Dirección General de Tráfico para el embargo de vehículos; y el embargo de devoluciones tributarias a la Agencia Tributaria mediante el modelo 996.
- La gestión para expedientes de derivaciones de responsabilidad de las deudas a sucesores o responsables solidarios o subsidiarios y posibilidad de relacionarlos con los expedientes ejecutivos.
- Gestión de los créditos incobrables: realización de las actuaciones necesarias según el importe, seguimiento y control, rehabilitación de los créditos en su caso, y control de las bajas por referencia.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

- Se exige la integración completa en el sistema de la plataforma EDITRAN, contemplando la gestión desatendida de envíos y recepciones de ficheros con cualesquiera entidades que soporten este sistema de comunicaciones. El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento de Puçol la licencia de uso de este sistema y su mantenimiento, así como la operación diaria del mismo, en el marco de los servicios tecnológicos integrales a prestar.

#### 2.3.4. Sanciones de tráfico.

Este módulo debe permitir realizar la tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico desde el momento de su incoación hasta su finalización, con las siguientes funcionalidades básicas:

- Poder aplicar los procesos generales de los siguientes módulos: valores, cobros, documentos y notificaciones. Además, su gestión estará integrada en el módulo de tramitación de expedientes y, por tanto, contempla la provisionalidad de las liquidaciones calculadas en tanto no se resuelva.
- El módulo se deberá adaptar a la forma de trabajar del Ayuntamiento mediante diversos parámetros: personalización de documentos, personalización de plazos de gestión, identificación de agentes, mantenimiento y gestión del cuadro de infracciones (con su equivalencia de articulado entre la Ordenanza Municipal, la Ley de Seguridad Vial y el Reglamento de Circulación), etc.
- La pantalla del expediente sancionador de tráfico debe permitir consultar la información de la sanción, datos referentes a las personas implicadas, información de la infracción, del vehículo y trámites realizados sobre el mismo.
- El módulo debe disponer de un buscador multicriterio para localizar los expedientes y, además permite la generación de listados de multas con diferentes filtros: por gravedad, por situación de la multa, de un municipio, las multas grabadas por un agente, pendientes de prescribir en número de días.
- La grabación de los boletines de denuncia en el sistema se puedan realizar manualmente desde la pantalla del módulo o bien a través de dispositivos móviles.
- Debe permitir realizar actuaciones individualizadas, como por ejemplo para los siguientes trámites: solicitud de informe al agente, ratificación del agente y resolución de alegaciones.
- El sistema debe controlar la prescripción y caducidad de los expedientes sancionadores de tráfico, de forma que no se ejecutan procesos sobre ellos y se evite la presentación innecesaria de alegaciones.
- El sistema debe disponer de las siguientes interoperabilidades con la Dirección General de Tráfico:
  - ✓ **ATMV** → Para la gestión de las sanciones graves y muy graves, con o sin puntos, para su anotación en el registro de la DGT
  - ✓ **ATEX** → Acceso a los datos del registro de vehículos y del registro de conductores, para descargar los datos evitando su grabación manual.
  - ✓ **DEV** (Dirección Electrónica Vial). Servicio web por el que, una vez firmados los diferentes actos administrativos, se realiza una consulta a la DGT para conocer los infractores suscritos a la dirección electrónica vial.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

## 2.4. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el marco del presente contrato, la seguridad de la información se contempla desde la doble incidencia de la normativa reguladora de la materia en el ámbito de la administración electrónica y de la propia de la protección de datos de carácter personal. Por ello, las exigencias de seguridad al adjudicatario se dirigen fundamentalmente al cumplimiento del conjunto de garantías que resultan de aplicación al SIGTR en virtud de ambos segmentos normativos.

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

Como requerimientos básicos:

- La aplicación debe proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento de Puçol, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento de Puçol, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad debe disponer de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- La aplicación dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

Deben especificarse claramente los sistemas de seguridad física y control de accesos a las instalaciones del CPD, así como los sistemas de infraestructura que garantizan una adecuada disponibilidad del servicio: suministro de energía eléctrica estabilizada interrumpida, extinción de incendios, seguridad física, etc. Se valorará la clasificación TIER del CPD.

A tal fin, y conforme al Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del Ayuntamiento de Puçol.

## 2.5. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA.

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento de Puçol en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 9 meses, contados a partir de la fecha del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización y adaptación del sistema y formación de usuarios.

La implantación del SIGTR deberá contener las siguientes actividades mínimas que cubren los objetivos definidos dentro del alcance que deben incluirse en este contrato:

- a) **Aprovisionamiento e implantación del software y de la infraestructura tecnológica en la nube.**
- b) **Parametrización de las funcionalidades en los procesos, adecuándolos a los procedimientos requeridos por las ordenanzas fiscales y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Puçol.**
- c) **Formación del personal de las áreas implicadas en cuatro niveles: Gestión, atención al ciudadano, dirección y técnicos.**
- d) **Migración de los datos actuales al nuevo SIGTR.**

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos desde la aplicación actual del Ayuntamiento de Puçol (TAO) hacia el nuevo sistema.

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

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

Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

### e) **Plan de pruebas.**

El licitador deberá presentar el Plan de Pruebas, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que requiere el Ayuntamiento, como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales al nuevo SIGTR. Asimismo, se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes.





AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 – Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su Plan de Proyecto, cuales son las actividades e hitos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el éxito del proyecto.

Para el correcto desarrollo de la implantación, la empresa presentará en el Proyecto la siguiente información básica:

### **e.1) Equipo de trabajo.**

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

En el caso de los Recursos Humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un currículum donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto. Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de Trabajo.

Especialmente importante será el perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor ante el Ayuntamiento de Puçol en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

### **e.2) Dirección del Proyecto.**

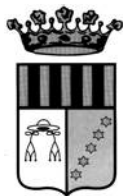
La Dirección del Proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por el Ayuntamiento de Puçol y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del proyecto será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos correspondientes a la parametrización, migración, formación y puesta en marcha.

### **e.3) Seguimiento y control del proyecto.**

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del Proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por el Ayuntamiento de Puçol.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo del Ayuntamiento de Puçol, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

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



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

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

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

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

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia que un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

El soporte a la gestión se prestará desde una primera línea de atención para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales y se derivará a una segunda línea de personal especializado siempre que la incidencia o la consulta lo requieran.

El horario de prestación de este soporte a la gestión y explotación será de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas y de lunes a jueves de 16:00 a 19:00 horas.

### 2.6.1. Prestación de servicios de mantenimiento

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

- Mantenimiento Evolutivo: Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de modificaciones de carácter legal.
- Mantenimiento Correctivo: Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.
- Formación de Usuarios: Instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

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

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

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

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo se entiende por:

- **“Incidencia normal”**: cuando el sistema está degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.
- **“Incidencia crítica”**: cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.

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

### 2.6.2. Gestión de incidencias.

La prestación del servicio puede estar sujeta a incidentes que pueden comprometer el mantenimiento de unos niveles de servicio adecuados. En este sentido, y para evitar que estos incidentes impacten en la menor medida posible en la prestación del servicio, se establecen unos criterios de priorización de incidentes que permitan ofrecer unos tiempos de respuesta y resolución correctos. Estos criterios de priorización quedan recogidos en 2 tipos: Normal y críticos.

- **Incidencia normal**: Cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.
- **Incidencia crítica**: Cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del SIGTR.

La gestión de las incidencias será impulsada de oficio por los servicios de gestión tributaria y recaudación del Ayuntamiento de Puçol a través del técnico adscrito al mismo, tipificando en el momento de la comunicación de la incidencia si se trata de normal o crítica.

Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias, se establecen los siguientes niveles de servicio:

TAREA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Incidencia normal	≤ 4 horas	≤ 16 horas
Incidencia crítica	≤ 45 minutos	≤ 4 horas

Los posibles incumplimientos se tipifican de la siguiente manera por días de resolución de la incidencia:

TIPO	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE
Normal	> 16 horas y ≤ 2 días	> 2 días y ≤ 5 días	> 5 días
Crítica	> 4 horas y ≤ 1 día	> 1 día y ≤ 3 días	> 3 días

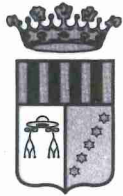
Las penalizaciones por incumplimiento estarán reguladas en el pliego de condiciones administrativas del presente contrato.

### 2.6.3. Gestión de peticiones

La prestación del servicio puede estar sujeta a nuevas necesidades posteriores a la implantación. Estas necesidades pueden ser de dos tipos: normales o urgentes, clasificándose como tales aquellas que puedan afectar al normal funcionamiento del SIGTR.

Por lo que respecta a los tiempos de respuesta y resolución se han establecido los siguientes niveles de servicio:

TAREA	TIEMPO DE RESPUESTA	TIEMPO DE RESOLUCIÓN
Petición normal	≤ 2 días	≤ 7 días
Petición urgente	≤ 1 día	≤ 3 días



AJUNTAMENT DE PUÇOL

Plaça Joan de Ribera, s/n

46530 - Puçol (Valencia)

Registre d'Eixida nº.....

Data: 8 de abril de 2016

Expedient nº. 916/2016

Codi d'Arxiu: 5.3.3

UNITAT ORGÀNICA: INTERVENCIÓ.

Los posibles incumplimientos se tipifican de la siguiente manera por días de resolución de la incidencia:

TIPO	LEVE	GRAVE	MUY GRAVE
Petición normal	>7 días y ≤ 8 días	> 8 días y ≤ 10 días	> 10 días
Petición urgente	>3 días y ≤ 4 días	> 4 días y ≤ 5 días	> 5 días

Las penalizaciones por incumplimiento estarán reguladas en el pliego de condiciones administrativas del presente contrato.

En Puçol a 16 de junio de 2016.

EL INTERVENTOR MUNICIPAL

(Fdo. Manuel Claramunt Alonso)

LA TESORERA

(Fdo. Inmaculada Miguel Escriche)

LA TÉCNICO DE RECAUDACIÓN

(Fdo. Inmaculada Cano Ferrandis)

EL TÉCNICO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

(Fdo. José Manuel Davia Requena)

EL TÉCNICO INFORMÁTICO

(Fdo. Diego Bahilo Mercader)