



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN,  
MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE UN SISTEMA DE GESTIÓN  
INTEGRAL Y RECAUDACIÓN DE EXPEDIENTES SANCIONADORES EN MATERIA  
DE TRÁFICO, POR LA MANCOMUNIDAD DE L'HORTA SUD**

Tabla de contenido

<b>1. INTRODUCCIÓN</b>	<b>2</b>
<b>2. OBJETO DEL CONTRATO</b>	<b>2</b>
<b>3. REQUISITOS TÉCNICOS</b>	<b>3</b>
3.1. REQUISITOS DE ENTORNO TECNOLÓGICO	3
3.2. INTEROPERABILIDAD	4
3.3. DOCUMENTACIÓN, CÓDIGO FUENTE Y PROPIEDAD INTELECTUAL	4
3.4. SEGUIMIENTO DE EXPEDIENTES Y GESTIÓN DOCUMENTAL	5
3.5. NOTIFICACIONES	5
3.6. OFICINA VIRTUAL DEL CONTRIBUYENTE	6
3.7. APP MÓVIL PARA AGENTES DE LA POLICÍA	6
3.8. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN	6
<b>4. REQUISITOS FUNCIONALES</b>	<b>7</b>
4.1. GESTIÓN DE TERCEROS / CONTRIBUYENTES	7
4.2. SISTEMA MULTIUSUARIO Y MULTIENTIDAD	7
4.3. SISTEMA DE GENERACIÓN Y PERSONALIZACIÓN DE INFORMES	7
4.4. SISTEMA DE GESTIÓN DE MULTAS	7
4.5. RECAUDACIÓN VOLUNTARIA	9
4.6. RECAUDACIÓN EJECUTIVA	9
4.7. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO	9
4.8. SOPORTE A LA GESTIÓN Y LA EXPLOTACIÓN. NIVELES DE SERVICIO	11
4.9. GESTIÓN DE PETICIONES	11
<b>5. PROYECTO DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA</b>	<b>12</b>
5.1. MIGRACIÓN DE DATOS	12
5.2. INSTALACIÓN	13
5.3. PARAMETRIZACIÓN	13
5.4. FORMACIÓN	13
5.5. PUESTA EN MARCHA	14
<b>6. CRITERIOS BASE PARA LA ADJUDICACIÓN</b>	<b>14</b>
<b>7. PRECIO</b>	<b>14</b>



## 1. Introducción

La Mancomunidad de l'Horta Sud tiene la necesidad de poner en marcha un sistema de gestión y recaudación que cubra las necesidades de la tramitación de las sanciones de tráfico de una forma integrada adecuada a las filosofías y tecnologías actuales, así como a las necesidades normativas consecuencia de las leyes 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a las Administraciones Públicas (derogada) y del cumplimiento de las leyes 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas.

Además de las anteriormente mencionadas, es necesario el cumplimiento de los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y de Seguridad, así como de la normativa referente a protección de datos y seguridad de la información (LOPD, y Reglamento Europeo de Protección de Datos).

De igual manera es necesario revisar los procesos de interacción entre los diferentes municipios a los que asiste la Mancomunidad y esta, estableciendo los mecanismos necesarios para la interoperabilidad y el intercambio de la información entre los mismos, de manera electrónica y con total seguridad y fiabilidad.

Se precisa igualmente de un sistema que permita la interacción con el resto de aplicaciones de gestión municipal y de la mancomunidad, para ahorrar costes y duplicidad de tareas.

De igual forma será necesario un sistema eficaz de gestión integral de las sanciones, de forma que se puedan realizar acciones desasistidas y automatizadas, así como la correspondiente conectividad con sistemas externos mediante la anteriormente mencionada interoperabilidad (DGT, Correos, Agencia Tributaria...).

Las características exigibles en el contrato (puntos 3 y 4) serán todas de obligatorio cumplimiento a la fecha de la adjudicación, salvo las adaptaciones a las leyes 39 / 40, en lo referido a administración electrónica, que tendrán un plazo de ejecución de 6 meses desde la fecha de adjudicación.

Serán objeto de valoración la calidad de las adaptaciones exigidas.

Previa a la adjudicación y para comprobar el cumplimiento de todos y cada uno de los requisitos, se dará audiencia a los licitadores para que realicen sesión demostrativa de las características referidas en el presente pliego.

## 2. Objeto del contrato

El objeto de la licitación es la contratación de los servicios que proporcionan un nuevo **SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL Y RECAUDACIÓN DE EXPEDIENTES SANCIONADORES EN MATERIA DE TRÁFICO (a partir de ahora SRM – Sistema de Recaudación de Multas)** siguiendo un modelo de prestación de servicio de Software como Servicio (SaaS) y un modelo de



despliegue en la nube que incluyen los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte de operación necesarios.

El contrato abarca tanto el arrendamiento de la licencia, la implantación, la migración y puesta en marcha del software, la formación de los empleados y el mantenimiento en el primer año de garantía. Así pues, se considera como un contrato de SERVICIOS.

Además, se complementan con los servicios y las características expuestas en el punto 2.2.

El objeto del contrato se identifica con el código CPV 72514000-1-3 “Servicios de gestión de instalaciones informáticas” a que se refiere la Ley de Contratos.

### 3. Requisitos técnicos

#### 3.1. Requisitos de entorno tecnológico

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. La Mancomunidad de l'Horta Sud requiere de un servicio en la nube que permita al SRM evolucionar funcionalmente y en recursos requeridos bajo petición y siguiendo un modelo de facturación de pago por uso, liberando por completo a la Mancomunidad de l'Horta Sud de la gestión y mantenimiento del software, infraestructura y plataforma tecnológica.

La aplicación debe seguir el modelo tres capas, ejecutándose la lógica en el servidor y sólo teniendo la parte de presentación en el cliente. Será deseable y valorable el uso de tecnología web multinivel.

La solución propuesta deberá cumplir los siguientes conceptos:

- El SRM 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 de Seguridad de la Información del presente pliego.
- La solución debe ser accesible a través de herramientas *thinclient* y deseable mediante navegadores web de uso común.
- Se valorará la tecnología de presentación HTML5 y CSS3, así como el diseño responsive.
- Se incluirán los visores necesarios para los documentos, habitualmente PDF/A o cualquier formato siempre que sea abierto.

La aplicación deberá operar SIN limitación en el número de usuarios concurrentes que accederán a ella vía remota.



La aplicación deberá incorporar en su entorno de trabajo ayudas en línea que faciliten el trabajo. Debe existir una exportación / importación de datos a las herramientas informáticas más habituales (tratamiento de textos, hoja de cálculo, base de datos).

### 3.2. Interoperabilidad

El SRM deberá cumplir las NNTT de Interoperabilidad del RD 4/2010 de 8 de enero, para permitir la interconexión con los siguientes sistemas:

- Sistema de gestión contable SicalWin (AYTOS). Permitir la carga de ficheros de remesas a la contabilidad. (No ENI).
- La Plataforma de Intermediación de Datos del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas (MINHAP)
- Los servicios no intermediados ofrecidos directamente por otras administraciones y que sean de uso directo por el SRM (DGT, AEAT...)
- Plataforma EDITRAN
- Plataforma del Consejo General de Notariado (ANCERT)
- Registros de entrada y de salida electrónico de la Mancomunidad de l'Horta Sud.
- Sistema de archivo electrónico de la entidad.
- Sistema de notificaciones electrónicas de la entidad.
- Sistema de notificaciones electrónicas del estado (Notific@)
- Sistema de interconexión de registros del estado (SIR)
- Enlace con registro de representantes o sistema de firma biométrica para representación, y apoderados (plataforma Apoder@) del estado
- Sistema de firma y validación mediante claves concertadas cl@ve firma

Esto será aplicable tanto si el sistema es de la propia mancomunidad como si se usa la aplicación ofrecida a las EELL por parte de la Diputación Provincial de Valencia,

El SGM deberá integrarse con dichos sistemas en un periodo no superior a seis meses desde la comunicación por parte de la Mancomunidad de l'Horta sud al adjudicatario, siempre que a su vez dichas soluciones sean técnicamente interoperables.

### 3.3. 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 la Mancomunidad 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 la Mancomunidad, 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 de 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.

### 3.4. Seguimiento de expedientes y gestión documental

El SGM llevará incorporado un sistema de control para el seguimiento de los expedientes tributarios, tanto para la incorporación de documentos internos, como de documentos externos (informes o resoluciones de los ayuntamientos mancomunados). En dichos expedientes se dejará constancia de la actuación administrativa correspondiente en cada caso.

Este seguimiento de expedientes deberá estar delegado en el sistema de seguimiento de expedientes corporativo, siendo en ese caso requisito indispensable la integración funcional con el mismo. Si a fecha de la contratación del SRM la Mancomunidad no contara con solución de gestión documental, quedará pendiente dicha adaptación.

Los criterios de generación y producción documental, tanto como su inclusión en expedientes administrativos quedarán a criterio de la Mancomunitat.

### 3.5. Notificaciones

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

En el caso de las notificaciones en papel, la impresión de documentos a notificar se realizará de forma masiva o individual, pero en cualquier caso se deben generar ficheros con el formato que establezca la mancomunidad.

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 o impresión, siguiendo el criterio de gestión documental electrónica anteriormente mencionado (punto 3.4). En el caso de los acuses en papel se podrán cargar dichos acuses en fichero de manera masiva con el formato que establezca la mancomunidad.

El sistema permitirá la puesta a disposición de las notificaciones en la sede electrónica de la mancomunidad de cara a la efectucción de la notificación electrónica, es decir se realizará el correspondiente desarrollo de integración con dicha plataforma.

El intercambio de información con los ayuntamientos se realizará mediante la plataforma de interconexión de registros del estado (SIR). Si en el momento de la adjudicación dicho sistema no estuviera desarrollado o certificado existirá una plataforma de intercambio electrónico alternativa entre ayuntamientos y mancomunidad.



### 3.6. 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.

Para el pago de recibos se podrá realizar mediante un código o una identificación de recibo, conectando con la pasarela de pagos, **sin necesidad de identificación del usuario**.

### 3.7. APP Móvil para Agentes de la Policía

La aplicación debe tener una vista móvil (APP Móvil) para los agentes de la policía, tanto en plataforma Android como iOS, la cual permitirá a los agentes realizar sanciones en vía pública, comunicándose este sistema con el sistema de multas, quedando dichas sanciones registradas de manera automática. De igual manera el sistema hará uso de la geolocalización y cámara de fotos para complementar la información.

### 3.8. 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 la aplicación al sistema de gestión de multas en virtud de ambos segmentos normativos.

Se debe especificar claramente las soluciones que aportan los procesos conocidos de forma estándar como Autenticación, Autorización, Registro).

Como requerimientos básicos:

- Funcionalidad de controles de acceso y perfiles personalizados por usuario, pudiendo definir el acceso y la operatividad.
- Histórico de movimientos de operaciones para poder realizar posterior auditoría y seguimiento de las mismas.
- En la oferta se ha de especificar claramente los sistemas de seguridad física y de control de acceso a las instalaciones del CPD, así como los sistemas de infraestructura que garantizan una adecuada disponibilidad del servicio de suministro de energía eléctrica estabilizada ininterrumpida, extinción de incendios, seguridad física, etc. **Se valorará la clasificación TIER del CPD.**
- La oferta deberá incluir en memoria descriptiva las medidas de seguridad que adoptará el adjudicatario para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada.
- En todo momento la aplicación deberá permitir cumplir con lo requerido en la normativa del RD 3/2010 de 8 de enero del Esquema Nacional de Seguridad. Como el caso del contrato es en sistema "cloud", el contratista será responsable del



cumplimiento normativo anteriormente mencionado, haciéndose responsable de los incumplimientos asociados.

## 4. Requisitos funcionales

### 4.1. Gestión de terceros / contribuyentes

El sistema de gestión de multas permitirá la gestión de terceros / contribuyentes que integrará toda la información 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.

Se debe contar con un sistema de depuración de errores y duplicados mediante un sistema de unificación de los mismos.

### 4.2. Sistema multiusuario y multientidad

El sistema ha de permitir la gestión de múltiples usuarios y entidades. Puesto que se trata de un programa que gestionara diversos ayuntamientos en el seno de la Mancomunidad, se deben poder tener perfiles de usuarios que solo verán los datos de su entidad, y usuarios de la mancomunidad que podrán ver toda la información de todas las entidades.

Los usuarios que puedan acceder a todas las entidades podrán mostrar la información desde una misma vista SIN NECESIDAD DE CAMBIAR DE ENTIDAD, para poder realizar un trabajo más fluido. Dicho de otro modo, en una vista de usuario se debe mostrar y poder trabajar y editar la información de todas o de una de las entidades mancomunadas y en el sistema.

### 4.3. Sistema de generación y personalización de informes

La aplicación incorporará un sistema de parametrización de informes, tanto con los datos y la imagen de la entidad, como un sistema para poder mostrar la información por parte del usuario, añadiendo y quitando los datos requeridos. Esta información será exportable a formatos reutilizables (CSV, hoja de cálculo, TXT, documento de proceso de textos...).

### 4.4. Sistema de gestión de multas

La aplicación permitirá dar de alta los boletines con todos los datos necesarios (fecha, hora, agente, artículo que infringió el denunciado, datos del infractor, gravedad de la falta, importe, matrícula, etc.). Con la primera alta del boletín se creará un expediente, siguiendo el sistema anteriormente mencionado de seguimiento de expedientes. El alta del expediente se podrá realizar de los siguientes modos:

- Manualmente: de manera convencional, introduciendo número de año y código de expediente.
- Introducción código de barras: mediante un lector de código de barras se generará de manera automática el expediente.
- Incorporación de fichero: para las denuncias de PDA/Mobile y de captación de imágenes.



El sistema tendrá un control de estados por los que van pasando los boletines en función de la tramitación del que sea objeto cada expediente, de acuerdo con los distintos procedimientos contemplados por el RDL 6/2015, como mínimo deberá completar los siguientes estados:

- a) Se desconocen los datos del infractor.
- b) Pendiente de generar la notificación de la denuncia.
- c) Generado e emitida (papel o electrónico) la notificación de la denuncia.
- d) Resultado de la notificación de la denuncia: al interesado, a un tercero, rehusado, desconocidos y ausentes.
- e) Pendiente de resolución de alcaldía.
- f) Pendiente de generar la notificación de la resolución de sanción.
- g) Generada y emitida (papel o electrónico) la notificación de la sanción.
- h) Resultado de la notificación de la sanción: al interesado, a un tercero, rehusado, desconocidos y ausentes.
- i) Alegaciones, solicitudes de informes de distintos tipos policiales u otros.
- j) Control del resultado de las alegaciones y prueba.
- k) Recursos, informes, resolución y notificación de recursos.
- l) Pendiente de publicación en el TEU, DEV.
- m) Expedientes pagados. Remitidos a la Vía Ejecutiva. Expedientes archivados.

En cualquier cambio de estado del boletín, se deberá anotar en el seguimiento del expediente y deberá poder añadir documentos según lo establecido en el punto 3.4 del presente pliego.

Deberá tener un control mediante el seguimiento del expediente y sus plazos donde deberá quedar registrado como mínimo la fecha, hora, usuario, y la situación hasta ese instante del boletín.

Control de notificaciones, deberá permitir la gestión de los acuses de recibos mediante: códigos de barras masivos, SICER y dirección electrónica vial, DEH, Sistema Notific@ y/o TESTRA. Igualmente, se podrá realizar un control y seguimiento de las notificaciones y acuses realizados por vía electrónica según lo expuesto anteriormente.

La herramienta permitirá consultar por múltiples filtros: matrícula, agente, expediente, artículo, estados, tipos de denuncias, fechas de alta del boletín, fecha de estado, así como todo tipo de informes, gráficos y estadísticas.

La aplicación deberá contener un mantenimiento de las distintas tablas necesarias para el funcionamiento básico, de forma que un usuario final pueda mantenerlas (Agentes, Articulado de la ley, % de descuento, tipos de denuncias, etc.)

Permitirá la definición y personalización de todas las plantillas necesarias para el funcionamiento de la aplicación sin necesidad de que se necesite la intervención de técnico informático.)





Deberá de contener filtros para poder dar bajas por distintos motivos en cada una de las fases del procedimiento, tanto individualmente como por procesos masivos.

Asimismo, deberá remitir las sanciones firmes y detracción de puntos a la Dirección General de Tráfico, en las condiciones y forma previstas legalmente y solicitadas por la DGT.

#### 4.5. Recaudación voluntaria

La aplicación deberá contemplar los procesos específicos de gestión recaudatoria a efectuar sobre los valores, conforme a la legislación vigente en materia recaudatoria, a saber, cobros, pase a ejecutiva, anulaciones, suspensión de valores, propuestas de baja, bajas, aplazamientos, fraccionamientos, devoluciones de ingresos, etc.

#### 4.6. Recaudación ejecutiva

Terminado el plazo voluntario, se iniciará el cobro de valores en periodo ejecutivo. Una vez se haya realizado la carga de ingresos y domiciliaciones pendientes se expedirá por la aplicación la Providencia de Apremio de aquellos contribuyentes con deudas no ingresadas.

El sistema también contemplará la gestión de la recaudación ejecutiva contemplando las siguientes funcionalidades:

- a) Contemplará la realización de las distintas fases del procedimiento ejecutivo que denominaremos “común”, es decir, aplicable a todo tipo de tributos que siguen en sus formas y plazos el procedimiento establecido en la Ley General Tributaria y el Reglamento General de Recaudación.
- b) Se requerirá que el sistema aporte en todas y cada una de las fases del procedimiento ejecutivo, toda la gestión de los informes asociados al mismo y el control automatizado de todas las comunicaciones masivas. Se exigirá que la aplicación disponga de una amplia gestión de al menos las siguientes áreas de embargo, exigiéndose la entrega de todos los procedimientos relacionados con las mismas para la certificación de que son todos ellos módulos en explotación:
  - Embargos de Cuentas Corrientes.
  - Embargo de dinero procedente de devoluciones, por cualquier concepto, a realizar por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

El sistema contemplará la posibilidad de emisión de ficheros de intercambio con organismos externos para la gestión de la ejecutiva. Emitiendo para ello el fichero con el formato acordado con este Organismo.

#### 4.7. Prestación de servicios de mantenimiento

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

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



C.I.F.: P-4600003-J

- **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.

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.



#### 4.8. Soporte a la gestión y la explotación. Niveles de servicio

Para garantizar lo establecido en el RD 3/2010 del Esquema Nacional de Seguridad y según la Guía CCN-STIC 823 para dicho cumplimiento, las entidades públicas han de garantizar niveles de servicio.

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, según visto en el punto anterior.

La gestión de las incidencias será impulsada de oficio por los servicios de recaudación de multas de la Mancomunitat de l'Horta Sud a través del personal 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
<b>Incidencia normal</b>	≤ 4 horas	≤ 16 horas
<b>Incidencia crítica</b>	≤ 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
<b>Normal</b>	> 16 horas y ≤ 2 días	> 2 días y ≤ 5 días	> 5 días
<b>Crítica</b>	> 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.**

#### 4.9. 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 sistema.



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

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.

## 5. Proyecto de implantación del sistema

### 5.1. Migración de datos

La empresa adjudicataria realizará con el personal propio destinado al proyecto, el traspaso de los datos existentes en el sistema actual, para lo cual deberá contar con procedimientos que controlen los procesos de transformación y carga de datos para asegurar la calidad de los mismos, y evitar con ello en lo posible, las duplicidades existentes en la actualidad.

Las propuestas presentadas detallarán el método, el personal empleado y los plazos para la realización del traspaso de datos, estando siempre el coste del mismo recogido en el precio de licitación.

La migración de datos se podrá abordar por fases conforme se requiera para completar el paso a explotación, comprometiéndose la Mancomunidad a prestar el mayor grado de colaboración posible de los técnicos y usuarios avanzados de la Mancomunidad, así como del personal de la empresa actual en servicio (DIAP – Desarrollos Informáticos para las Administraciones Públicas) con la empresa que resulte adjudicataria.

Se requerirá que en las ofertas expongan tanto el tiempo estimado para la migración como la metodología que se propone para minimizar el impacto que puede suponer, en un proceso de migraciones y puestas en explotación por fases la convivencia de los módulos que se vayan implantando con módulos del sistema anterior que se dejan de utilizar.

Se requerirá que la migración a ofertar comprenda el estudio por parte de los técnicos de la empresa adjudicataria de la situación del sistema actual, las definiciones de los ficheros



necesarios para la incorporación de los datos existentes en la Mancomunidad al nuevo sistema de información, y la planificación y traspaso de los datos a los ficheros correspondientes.

La empresa adjudicataria realizará las cargas finales y ejecutará las depuraciones automáticas que aquellas lleven incorporadas.

Se requerirá la existencia de procedimientos que controlen los procesos de carga de datos con utilidades a nivel de usuario para asegurar la calidad de los datos que entrarán en el sistema y eviten duplicar información existente.

Se podrá utilizar cualquier tipo de formato en los ficheros de carga siempre que la empresa suministre el software necesario para poder realizar las operaciones necesarias.

### 5.2. Instalación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria comprenderán la instalación de las aplicaciones en cada uno de los puestos clientes, así como la puesta a disposición del servicio correspondiente en el servidor de aplicaciones.

Se verificará el funcionamiento tanto en los equipos de la mancomunidad como en los del personal usuario en cada uno de los ayuntamientos.

### 5.3. Parametrización

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria incluirán:

- Parametrización inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- Parametrización inicial del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación.
- Parametrización inicial de los listados, informes y todos los modelos de documentos y adecuarlos al diseño escogido.

### 5.4. Formación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir la formación del personal a 3 niveles:

- Usuarios de todos los ayuntamientos.
- Gestores de ayuntamiento y mancomunidad.
- Administradores de la mancomunidad.

El horario de formación se adaptará a las necesidades de la Mancomunidad y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del módulo correspondiente.

Este Plan de formación deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y, dentro de cada uno, los diferentes niveles de formación según sus perfiles.



El lugar de impartición de los cursos será elegido en el momento por la Mancomunidad.

La formación deberá ser completa y exhaustiva, y en el plan de formación se explicará, de forma detallada, lo siguiente:

- Número, tipo y duración de cada actividad formativa.
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- Programa de contenidos y materiales para la formación.

Los cursos serán impartidos antes de la implantación definitiva del sistema.

### 5.5. Puesta en marcha

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria contemplarán el seguimiento inicial de la puesta en marcha de cada uno de los módulos, lo que incluye el dimensionamiento y optimización de la base de datos. Para ello tendrá que prever la disposición del personal necesario y especificar cómo se realizará la atención sea presencial o remota.

## 6. Criterios base para la adjudicación

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación serán:

Criterios de adjudicación valorados mediante un juicio de valor (máximo 40 puntos):

1. Funcionalidad operativa y técnica de la aplicación. (15 puntos)
2. Adaptación a las necesidades de la Mancomunidad de l'Horta Sud. (15 puntos)
3. Plan de Formación. (10 puntos). Se valorará la adaptación del plan de formación a las necesidades propias de la Mancomunidad. Se valorará adaptar el plan de formación en varias fases (inicial, avanzados y expertos) para que coincida con el nivel de experiencia de los usuarios.
4. Disponer de tecnología de presentación basada en HTML5 y CSS3 (10 puntos)
5. Clasificación TIER del CPD (hasta 4 puntos, 1 punto por nivel)

Criterios de adjudicación valorados mediante la aplicación de fórmulas (máximo 60 puntos):

1. Precio total del contrato durante los 4 años de duración: 40 puntos.
2. Por cada 500 euros de baja del precio anual de licitación se asignarán 10 puntos hasta un máximo de 40 puntos
3. Asignar una persona a tiempo completo para la implantación del proyecto: 20 puntos.

El contrato se adjudicará al licitador que haya obtenido mayor puntuación una vez sumados todos los criterios de adjudicación.

## 7. Precio

El precio de licitación del contrato se establece en 250.000 € divididos en 4 años (62.500 €, IVA incluido en cada uno de los años) siendo esto de 51.652,89 € de base más 10.847,1 € de IVA al año.



Mancomunitat  
Intermunicipal  
de l'Horta Sud

C.I.F.: P-4600003-J

**Mancomunitat Intermunicipal l'Horta-Sud**  
Cervantes, 19 – 46900 Torrent – Valencia  
Tel. 96 157 20 11 – Fax 96 156 49 85  
[www.mancohortasud.es](http://www.mancohortasud.es)  
email: [mancomunidad@mancohortasud.es](mailto:mancomunidad@mancohortasud.es)

En Torrent a 21 de Febrero de 2018

Fernando Gallego García  
Técnico Informático

Manuela Fernández Gil  
Responsable Servicio Gestión de Multas