



## **PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN POR PROCEDIMIENTO NEGOCIADO CON PUBLICIDAD DEL SERVICIO “APLICACIÓN TRIBUTARIA Y DE RECAUDACIÓN” INCLUIDA EN EL FONDO ESTATAL PARA EL EMPLEO Y LA SOSTENIBILIDAD LOCAL CREADO MEDIANTE REAL DECRETO LEY 13/2009, DE 26 DE OCTUBRE.**

### **1.- Objeto del contrato**

Constituye el objeto del presente pliego establecer las bases que han de regir el contrato para el servicio de una “Aplicación Tributaria y de Recaudación”, con el fin de adquirir, implantar, adaptar a las necesidades municipales y poner en funcionamiento de la aplicación informática que permita el ejercicio de las competencias en materia tributaria y de recaudación del Ayuntamiento de Carlet.

La adjudicataria deberá aportar tanto el software (licencia de uso) como los servicios necesarios para adaptarlo a las necesidades específicas del Ayuntamiento, implantarlo, y formar al personal gestor del mismo para la puesta en marcha del sistema.

También incluirá el mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación desde el momento de su implantación.

Con la presente aplicación se pretende modernizar la gestión de los servicios administrativos municipales facilitando la gestión y permitiendo mayor accesibilidad de los ciudadanos a través de canales seguros y eficientes.

Es objetivo prioritario que, a través de la nueva aplicación, el área de intervención del Ayuntamiento de Carlet esté en condiciones de cumplir con los mandatos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

### **2.- Condiciones Generales.**

La aplicación informática deberá permitir la gestión integral de los tributos y demás ingresos de derecho público. El número de usuarios nominales previsto es de 20, de los cuales se estima que 10 estarán conectados de forma simultánea, en promedio, a lo largo de una jornada típica de trabajo.

Incluirá la instalación y parametrización de las funcionalidades de la aplicación informática contratada, instalando todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto, parametrizando las funcionalidades, aportando el personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos de implantación y parametrización en los plazos establecidos en la oferta y para la formación del personal de las áreas implicadas en tres niveles:

Formación de usuarios de Gestión y atención al Ciudadano.

Formación de usuarios de Dirección.

Formación de usuarios Técnicos.

Se llevará cabo la migración de los datos existentes en las aplicaciones actuales y se realizará el mantenimiento de la Aplicación a partir del momento de la implantación.

La empresa adjudicataria ofertará el coste de mantenimiento anual de la licencia tras el momento de la implantación del producto.

A nivel general, el mantenimiento incluirá el mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación, la resolución de incidencias y problemas de funcionamiento, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por mal funcionamiento de la aplicación, la resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática ó asistencia presencial, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático.

En todas las fases de los mantenimientos, el tiempo de respuesta ante incidencias críticas de la aplicación debe ser inferior a 24 horas. Se entiende por incidencia crítica aquella que supone la inoperatividad del sistema y que sea directamente imputable a errores de la aplicación.

Se garantizará la alta priorización para las tareas de adaptación de las funcionalidades de la aplicación a los cambios motivados por modificaciones en la normativa legal.

### **3.- Participación del personal del Ayuntamiento.**

Los trabajos incluidos en el servicio deberán realizarse con la participación activa del personal del Ayuntamiento de Carlet que contribuirá en la especificación de requisitos, experimentará las aplicaciones desarrolladas y participará en la evaluación de los resultados.

### **4.- Plazo de ejecución.**

El plazo máximo para la implantación y puesta en funcionamiento de los módulos de la aplicación de Gestión tributaria y Recaudación incluyendo la fase de soporte a la explotación y estabilización de la aplicación, será determinado por cada ofertante sin que en ningún caso pueda superar los 8 meses o la fecha de 31 de diciembre de 2010.

Las actividades a desarrollar se estructurarán en un cronograma, en el que se mostrarán los tiempos previstos para la realización de cada una de ellas y que se incluirá en la oferta.

### **5.- Arquitectura de la aplicación.**



La aplicación debe estar diseñada bajo una arquitectura cliente/servidor multinivel. Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

## **Servidor de Datos.**

Los datos del sistema deberán ser almacenados en Bases de Datos relacionales almacenadas y gestionadas en los servidores del Ayuntamiento. En la actualidad esta entidad dispone de los Motores de Bases de Datos "MS SQL Server 2000".

En el caso de que el sistema a adquirir funcionase sobre cualquier otro gestor de bases de datos deberá incluirse en la oferta la adquisición de las licencias necesarias así como los trabajos de instalación y configuración del mismo.

## **Servidor de Aplicación.**

El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.

En la actualidad el Ayuntamiento de Carlet dispone de la siguiente infraestructura de servidores dedicados a aplicaciones:

- 1 Servidor de dominio con 1 GB de memoria RAM, 140 GB de disco duro, Tarjetas de red Ethernet de 1000 Mbps y sistema Operativo Windows 2003.
- 2 Servidores de ficheros con 1 GB de memoria RAM, 140 GB de disco duro, Tarjetas de red Ethernet de 1000 Mbps y sistema Operativo Windows 2003.

En el caso de que la solución ofertada necesitase de otros requisitos deberá de especificarse explícitamente en la oferta.

## **Cliente final**

Todos los equipos de trabajo sobre los que se ejecutarán las aplicaciones a adquirir disponen, como mínimo, de 256 MB de memoria RAM, 80 GB de disco duro, Tarjetas Ethernet de 100 Mbps, Procesador Pentium IV 3000 GHz. y Sistema Operativo Windows XP.

## **Entorno de Comunicaciones y Redes.**

Debe especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones.

Se valorarán los conocimientos y aportaciones técnicas de las empresas ofertantes en cuanto a la integración óptima de la aplicación en los entornos de

comunicaciones y redes ya existentes. Se podrá solicitar información al Ayuntamiento sobre las infraestructuras de redes actuales.

### 6.- Características de las aplicaciones de Gestión Tributaria y Recaudación.

La cobertura funcional de la aplicación deberá ser como mínimo la que figura a continuación:

<b>Módulo</b>	<b>Funcionalidad que deberá permitir el módulo</b>
<b>Archivo de terceros</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta y mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes.</li> <li>• Cuenta tributaria del contribuyente.</li> <li>• Vinculación con toda la información de la base de datos.</li> </ul>
<b>Procedimientos tributarios.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación completa de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.</li> </ul>
<b>Fiscalización</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.</li> <li>• Proceso de fiscalización a posteriori mediante la selección de muestras.</li> </ul>
<b>Procedimiento inspector y sancionador.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador integrado con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso</li> </ul>
<b>Domiciliaciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta, baja y mantenimiento de domiciliaciones de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios.</li> <li>• Domiciliación general de la persona tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, domiciliación de liquidaciones y de fraccionamientos.</li> <li>• Aplicación de descuentos por domiciliación.</li> <li>• Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos.</li> <li>• Histórico de domiciliaciones.</li> </ul>
<b>Valores</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Alta, baja y gestión de todo tipo de valores: Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.</li> <li>• Anotación de las gestiones realizadas en cada valor.</li> <li>• Cálculo de la deuda según el estado del valor.</li> <li>• Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.</li> </ul>
<b>Recaudación voluntaria</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del proceso de puesta al cobro de la voluntaria de tributos periódicos.</li> <li>• Gestión del proceso de puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.</li> </ul>
<b>Recaudación ejecutiva</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.</li> <li>• Carga en ejecutiva de valores externos.</li> <li>• Reposiciones a voluntaria.</li> </ul>



# AJUNTAMENT DE CARLET

www.carlet.es - Av. de la Caixa d'Estalvis, 1 - 46240 CARLET (València) - Tel. 96 253 02 00 - Fax 96 299 35 33 - CIF P-4608700-C

Módulo	Funcionalidad que deberá permitir el módulo
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Formación de expedientes ejecutivos.</li></ul>
<b>Procedimiento de embargo</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.</li><li>• Introducción de resultados.</li><li>• Embargo de bienes.</li><li>• Subasta de bienes.</li><li>• Gestión de fallidos.</li><li>• Derivación de responsabilidad.</li></ul>
<b>Gestión de cobro.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.</li></ul>
<b>Selector de información</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.</li></ul>
<b>Notificaciones.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.</li><li>• Generación de remesas de notificación y su seguimiento.</li></ul>
<b>Contabilidad auxiliar</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conciliación bancaria.</li><li>• Cuadre contable de las operaciones tributarias</li><li>• Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.</li></ul>
<b>Administración de perfiles y seguridad.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Alta y baja de perfiles y usuarios y asignación de funcionalidad a los distintos perfiles y usuarios en base a su función en la Organización.</li></ul>
<b>Seguimiento y Control</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, Base de datos de personas, Domiciliaciones.</li></ul>
<b>Servicios Web</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso y la integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.</li></ul>
<b>Oficina Virtual</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Acceso toda su información tributaria incluido el estado de sus expedientes</li><li>○ Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago de Red.es. u otra designada por el Ayuntamiento y de software libre</li><li>○ Posibilidad de realizar autoliquidaciones y domiciliaciones.</li></ul></li><li>• Acceso de Colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Obtención de certificados de deudas en el IBI.</li><li>○ Autoliquidación asistida de IVTM y IIVTNU.</li></ul></li></ul>
<b>Carga</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuadernos bancarios y ficheros SICER.</li></ul>

Módulo	Funcionalidad que deberá permitir el módulo
<b>automatizada de soportes</b>	
<b>Gestión tributaria del IBI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesado de soportes catastrales contra los objetos tributarios de IBI</li> <li>• Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y Características Especiales: Exenciones, Bonificaciones, no sujetos.</li> <li>• Cálculo y generación de recibos.</li> <li>• Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros Doc.</li> </ul>
<b>Gestión catastral.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tramitación de alteraciones jurídicas – cambio de estructura de la propiedad-.</li> <li>• Tramitación del resto de alteraciones catastral (902) y alteraciones no declaradas.</li> <li>• Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales</li> </ul>
<b>Vehículos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial o por Internet</li> <li>• Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT</li> <li>• Procesos de gestión tributaria de IVTM: Exenciones, Bonificaciones.</li> <li>• Cálculo y generación de recibos.</li> <li>• Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.</li> </ul>
<b>Gestión tributaria y censal del IAE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión censal de IAE</li> <li>• Procesos de gestión tributaria del IAE: Exenciones, Bonificaciones.</li> <li>• Cálculo y generación de recibos.</li> <li>• Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.</li> </ul>
<b>IVTNU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet</li> <li>• Tratamiento de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación.</li> <li>• Generación de liquidaciones.</li> </ul>
<b>ICIO.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generación de liquidaciones provisionales</li> <li>• Registro de finales de obra y presupuesto</li> <li>• Generación de Liquidaciones definitivas.</li> </ul>
<b>Tasas y Precios Públicos.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantenimiento de parámetros y tarifas.</li> <li>• Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.</li> <li>• Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos</li> </ul>



Módulo	Funcionalidad que deberá permitir el módulo
	partiendo de los objetos tributarios.

La aplicación dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias / 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.

Se valorará si la aplicación está preparada para el tratamiento de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la ACCV) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.

Se valorará el que la aplicación esté preparada para la firma electrónica de documentos.

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema en forma metódica, sencilla y con salvaguardia de versión anterior en caso de problemas en dicha actualización. Se valorará especialmente la facilidad con la que puede realizar estas actividades en forma desatendida y/o remota.

La aplicación permitirá el diseño y realización del enlace entre la Gestión Tributaria / Recaudación y los siguientes sistemas:

- Sistema contable (SicalWin de AYTOS).
- Otros sistemas de gestión enlazables a través de Web-Services.

Se valorarán los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita realizar estos enlaces de forma efectiva y eficiente.

## 7.- Gestión y seguimiento del servicio

El seguimiento del servicio contratado tendrá como misiones fundamentales:

- El control de las distintas fases, actividades desarrolladas, resultados y recursos asignados.
- La coordinación con todas las áreas implicadas, en cuanto a:
  - La toma de decisiones que resulten necesarias.
  - La supervisión del cumplimiento de los objetivos del pliego y plazos de ejecución.
  - La aprobación de los resultados de cada una de las fases de desarrollo e hitos del sistema, descritos en este pliego, así como la aceptación del sistema definitivo.

Con independencia del responsable del contrato que podrá ser designado por el órgano de contratación, la coordinación del servicio se llevará por el Grupo de Evaluación Técnica definido en el pliego de cláusulas económico administrativas que

será el órgano de control de situación de los trabajos de desarrollo e implantación del Sistema.

El Grupo de de Evaluación Técnica marcará las directrices de los trabajos objeto del presente Pliego, siendo éstas de obligado cumplimiento por parte del adjudicatario.

### **8.- Equipo de trabajo de la empresa adjudicataria.**

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario para la óptima realización de los trabajos objeto del contrato.

Las empresas licitadoras, en la documentación técnica (Sobre 2) expondrán el detalle de los perfiles profesionales y la experiencia del equipo de trabajo que asumirá la ejecución del proyecto.

El inicio del Proyecto se llevará a cabo mediante la celebración de una primera reunión de trabajo, a la que asistirán las personas implicadas en el Proyecto por parte del Ayuntamiento y la empresa adjudicataria, en la cual se realizarán las siguientes acciones:

- Identificación de interlocutor cualificado, por parte del Ayuntamiento y el Jefe del Proyecto, por parte de la empresa adjudicataria, responsable de la dirección y gestión de éste.
- Definición de los plazos de realización de las diferentes actividades y tareas en las que se estructurará el proyecto, coordinando las fechas en las que se producirán las entregas parciales y especialmente en lo que se refiere a fechas concretas de migración de datos, sesiones de formación y sesiones de soporte post – arranque. Se fijarán asimismo los hitos o puntos de control necesarios para la gestión y seguimiento del correcto desarrollo

### **9.- Informes de progreso**

Durante el transcurso del Proyecto se llevarán a cabo cuantas reuniones de seguimiento resulten necesarias para garantizar el correcto desarrollo y evolución de éste, sin menoscabo de cuantas actuaciones de seguimiento a distancia se consideren necesarias para el correcto desarrollo del proyecto.

Se levantará acta de cada una de las reuniones de seguimiento celebradas, con informe del progreso de las actividades desarrolladas en la etapa valorada e indicaciones para ajustar las desviaciones identificadas que se pudiesen producir, respecto a la planificación inicial, señalando en su caso la replanificación oportuna.

### **10.- Migración de datos**

Se realizará la migración de datos de la información que en el momento de la adjudicación gestiona el Ayuntamiento, bien a través de sistemas de información





propios o de terceros, por lo que la aplicación debe contener procedimientos y herramientas diseñados para realizar el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema.

Esta migración contemplará datos de:

- Contribuyentes.
- Objetos tributarios correspondientes a padrones de recibos de emisión periódica.
- Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones pendientes de pago a fecha de la migración, tanto en vía voluntaria como ejecutiva.

Se deberá realizar una Consultoría en el Ayuntamiento de Carlet para valorar las diferentes bases de datos que se utilizarán en el posterior traspaso de los mismos en la nueva aplicación a contratar. Como resultado de esta actividad previa de consultoría, se redactará un informe especificando las medidas a realizar para la migración de la Base de datos; señalando cuáles sean los requisitos previos de depuración o conversión de la información, estableciendo un orden de prioridades en las cargas y una planificación del procesos que incluya la validación de resultados de las cargas.

El proceso de migración de datos seguirá las etapas de trabajo enumeradas a continuación:

1. Obtención de copia íntegra de los datos propuestos por el Ayuntamiento para ser migrados.
2. Análisis de los datos por parte de los técnicos correspondientes.
3. Informe previo de las características, contenido y calidad de los datos, indicando las incidencias detectadas y, si es necesario, las depuraciones o modificaciones de contenido que el Ayuntamiento deberá llevar a cabo de forma imprescindible previamente a la migración.
4. Depuración de incidencias de los datos, por parte del Ayuntamiento.
5. Generación de aplicaciones o utilidades informáticas para la creación de ficheros con formatos de intercambio que las aplicaciones podrán incorporar directamente.
6. Primera generación de ficheros.
7. Pruebas y validaciones de los ficheros generados.
8. Obtención de copia definitiva, íntegra, de los datos que se migrarán.
9. Generación de ficheros con formatos de intercambio definitivos.
10. Pruebas y validaciones de los ficheros generados.
11. Incorporación de los datos en la base de datos del Ayuntamiento, con asistencia presencial o mediante conexión remota de los técnicos de la empresa adjudicataria, en entorno de pre-producción.
12. Inicio del periodo de validación de los contenidos migrados, por parte del Ayuntamiento.
13. Resolución de errores detectados como consecuencia de la validación de datos realizados, de forma reiterativa hasta conseguir la migración

de datos en entorno de preproducción con características idénticas a la información de partida.

14. Finalización del periodo de validación.
15. Generación de ficheros definitivos de intercambio.
16. Carga de ficheros definitivos en entorno de producción.

Será valorable, para el correcto desarrollo del proyecto, llevar a cabo las actividades de formación en el uso de las aplicaciones, para el personal de la Ayuntamiento, una vez finalizado el proceso de migración de datos.

## **11. Formación.**

La oferta de las empresas concursantes deberá incluir la prestación de servicios de formación para el uso de las aplicaciones. La formación será impartida en las dependencias del ayuntamiento de Carlet, en un espacio adecuado que se habilitará para tal fin por parte del ayuntamiento, con disponibilidad de los medios necesarios. Se contará con la asistencia de la empresa adjudicataria para la configuración del espacio de formación.

La metodología de la formación tendrá una orientación eminentemente práctica, encaminada a la asimilación de conocimientos, por parte de los futuros usuarios de las aplicaciones, de forma ágil.

La formación se deberá impartir con acceso a una base de datos que sea una duplicación de la original, para poder practicar todas las situaciones posibles que luego se producirán en el entorno de trabajo y gestión diaria, tratando y modificando datos reales con total libertad. El personal de la empresa adjudicataria asistirá al personal de la Ayuntamiento para la creación y configuración de este entorno de trabajo.

Será preferible llevar a cabo la formación una vez se haya realizado la migración de los datos del Ayuntamiento a la nueva plataforma, como mínimo en función de una primera generación e importación de ficheros de intercambio con contenidos reales, volcados en una base de datos en entorno de pruebas.

Las sesiones de formación consistirán, estrictamente, en transmisión de conocimientos y habilidades necesarias para la utilización de las aplicaciones y las configuraciones de todo tipo que sea necesario llevar a cabo.

Los manuales de usuario se entregarán tanto en formato físico como en almacenamiento informático, y se mantendrán sincronizados permanentemente con las nuevas funcionalidades y/o modificaciones realizadas en la aplicación.

### **11.- Configuración**

La aplicación informática deberá prestar cobertura funcional completa de acuerdo a las necesidades del Ayuntamiento y disponer de una herramienta polivalente para la configuración de las variables generales del sistema y específicas de cada tributo



en la que se centralice la configuración de todos los tributos gestionados mediante el sistema, con un funcionamiento idéntico para cada uno de ellos que facilite su utilización.

Para ello, las empresas ofertantes deben realizar actividades destinadas a la implantación de todos los componentes necesarios para la operatividad de las funcionalidades de la aplicación en los ordenadores destinados al efecto y a la parametrización de las funcionalidades básicas así como la configuración de todos los conceptos tributarios y todos los documentos de uso como son los informes, liquidaciones, autoliquidaciones o decretos relacionados con la Gestión tributaria y recaudatoria.

En la fase inicial del proyecto se acordará por ambas partes la casuística concreta de elementos que será necesario configurar o parametrizar en las aplicaciones suministradas y la realización o no del total por parte de la empresa adjudicataria. En cualquier caso, siempre con la premisa de dotar al personal del ayuntamiento de los conocimientos necesarios respecto al uso de las aplicaciones para llevar a cabo de forma autónoma la configuración y parametrización de las aplicaciones, tanto durante el desarrollo de la implantación del proyecto como en el futuro.

## **12.- Soporte a la puesta en marcha y estabilización de la aplicación.**

Coincidiendo con el inicio del uso de las aplicaciones en entorno real (producción), se aportará soporte presencial de la empresa adjudicataria a la actividad diaria del personal del Ayuntamiento que realiza actividades de gestión tributaria y recaudación.

Este soporte presencial, posterior a la migración de los datos en entorno real y a la realización de las sesiones de formación para el uso de las aplicaciones, consistirá en la presencia de un consultor en las dependencias de la Ayuntamiento, para solventar las dudas puntuales sobre el uso de las aplicaciones que tuviesen los usuarios de las aplicaciones o sugerir procedimientos o fórmulas de organización del trabajo, sin menoscabo del servicio de mantenimiento y soporte a distancia de las aplicaciones que se contrate, en su caso.

La realización de estas jornadas de soporte post-arranque se hará coincidiendo con el horario habitual de trabajo del personal del Ayuntamiento, en horario de mañana, por una duración máxima de cinco horas presenciales en las dependencias del Ayuntamiento, por parte del consultor o consultores asignados, quien además contribuirá a disminuir la percepción que los usuarios tengan del impacto derivado del cambio en las herramientas y modelos de trabajo del Cliente y su personal.

Debe entenderse este soporte inicial a la puesta en marcha como un servicio orientado a facilitar la adaptación de los usuarios del ayuntamiento al nuevo entorno informático, dentro del calendario de la implantación del proyecto, que se lleva a cabo en un periodo delimitado de tiempo que finaliza con la implantación, por lo que se especificarán número de jornadas presenciales y horas remotas, en su caso, y que se ve

continuado de forma directa por el periodo de garantía que se establece en el contrato, a partir de la firma del acta de recepción del proyecto por parte del ayuntamiento, durante el cual se prestará el servicio de mantenimiento y soporte incluido en el contrato.

### **13.- Mantenimiento del sistema, período de garantía y asistencia técnica.**

El período de garantía será de 12 meses, a partir de la entrega e instalación de las aplicaciones informáticas. Durante dicho periodo deberán acometerse las siguientes tareas:

- Mantenimiento correctivo y adaptativo de la aplicación.
- Resolución de incidencias y problemas de funcionamiento.
- Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica como telemática, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático.
- Alta priorización para las tareas de adaptación de las funcionalidades de la aplicación a los cambios motivados por modificaciones en la normativa legal.

Se entenderá contenida en el contrato la adquisición de aplicaciones que contemplarán todas las funcionalidades especificadas en el apartado de requerimientos técnicos del presente documento, por lo que no se permitirá la inclusión de servicios orientados al desarrollo o adaptación de aplicaciones.

### **14.- Medidas en relación a LOPD**

El sistema, con carácter general, deberá cumplir con las normas de la LOPD y, entre otras funcionalidades, permitirá registrar todos los accesos, ya sean de lectura y escritura, realizados por un usuario a los datos de carácter personal.

### **15.- Transferencia tecnológica**

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

### **16.- Idioma**

La aplicación debe contemplar la posibilidad de emitir todo el conjunto de documentos entregables a contribuyentes en valenciano y castellano.

### **17.- Propiedad intelectual y confidencialidad**



El Ayuntamiento de Carlet es el único propietario de los trabajos resultantes de esta prestación, de los cuales podrá disponerse libremente según criterios de gestión. El adjudicatario quedará obligado a guardar estricta confidencialidad de toda aquella información que por motivo del servicio prestado llegue a su conocimiento y de aquella de la que es depositario. Sin perjuicio de lo dispuesto por la legislación vigente en materia de propiedad intelectual y de protección jurídica de los programas de ordenador, el contratista acepta expresamente que los derechos de explotación y la propiedad del código fuente de la aplicación informática y de los programas desarrollados al amparo del presente contrato corresponden únicamente al Ayuntamiento de Carlet, con exclusividad y a todos los efectos.

## **18.- Protección de datos**

El adjudicatario, en la realización de los trabajos contratados, adecuará sus actuaciones a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y a su normativa de desarrollo.

El adjudicatario y el personal a su servicio que tenga acceso o realice cualquier tratamiento con los datos de carácter personal, tendrá la consideración de encargado del tratamiento, y el acceso a la información necesaria para la realización de los trabajos no supondrá "comunicación de datos", a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

El acceso y el tratamiento de los datos por parte del adjudicatario se podrá realizar bien a través de transferencia de documentación y ficheros en los formatos y soportes definidos o mediante grabación en las bases de datos por el personal debidamente autorizado.

El adjudicatario encargado del tratamiento estará sometido a las siguientes obligaciones:

- Actuará conforme a las directrices de la Corporación municipal.
- Adoptará todas aquellas medidas de índole técnica y organizativa que resulten necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado.
- No aplicará ni utilizará los datos con fines distintos a los de realización de trabajos objeto de contrato, ni los comunicará ni siquiera para su conservación a otras personas
- Estará obligado a guardar el secreto profesional respecto de los mismos aún después de finalizar sus relaciones contractuales

Una vez finalizados los trabajos objeto del contrato el adjudicatario deberá devolver todos los documentos o soportes informáticos en que pudiera constar algún dato de carácter personal

A este respecto, la empresa adjudicataria dispondrá de protocolo formalizado para la gestión y protección de datos personales, con el máximo nivel de seguridad y confidencialidad.

#### **19.- Políticas de Desarrollo y Mantenimiento.**

Los licitadores deberán detallar en sus ofertas las políticas, metodologías, recursos e infraestructuras asignadas al desarrollo y mantenimiento de la aplicación.

#### **20.- Licencias de productos de terceros.**

Las ofertas deben especificar claramente las licencias de productos de terceros necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para que se pueda calcular de forma detallada los costes colaterales que pudiera implicar la contratación de cada aplicación ofertada.

#### **21.- Criterios de valoración de las ofertas**

La adjudicación del contrato se resolverá aplicando los siguientes criterios de adjudicación:

##### **a) Valoración funcional o técnica de la aplicación: hasta 60 puntos.**

En este apartado se tendrán en cuenta la adecuación del sistema a los procedimientos de trabajo, la flexibilidad para su adaptación a las necesidades, la facilidad de uso, la seguridad y sistemas de control de los procesos y datos, la posibilidad de la implantación inmediata de la pasarela de pago o de la ejecución de trámites telemáticamente por los contribuyentes, el plan de formación, los sistemas y procedimientos para la migración de datos, las mejoras no previstas en el pliego y la incidencia de la contratación en la creación de empleo.

##### **b) El precio: hasta 10 puntos**

El precio se valorará en los siguientes términos:

La oferta que ofrezca prestar el servicio por importe de 77.154'75 Euros (IVA no incluido) o inferior obtendrá 10 puntos.

El resto de ofertas obtendrá la puntuación que resulte de la aplicación de la siguiente fórmula:

Puntuación criterio precio:  $10 - [(Oferta\ presentada\ (IVA\ no\ incluido) - 77.154'75)/133'03]$ .



# AJUNTAMENT DE CARLET

www.carlet.es - Av. de la Caixa d'Estalvis, 1 - 46240 CARLET (València) - Tel. 96 253 02 00 - Fax 96 299 35 33 - CIF P-4608700-C

- c) **El plazo de ejecución hasta 10 puntos. Se otorgará la mayor puntuación a quien plantee un plazo de 6 meses o inferior y las demás ofertas tendrán la puntuación que resulte de aplicar la siguiente fórmula:**

$$P= 10- [\text{oferta en meses (con 2 decimales)} - 6'00] / 0'2$$

- d) **Número de anualidades de mantenimiento gratuitas una vez puesta en marcha la aplicación: hasta 10 puntos.**

El mantenimiento anual se comenzará a aplicar desde el momento en que haya finalizado la cuarta fase de la implantación y se expida el acta de recepción y conformidad de la aplicación.

Por cada anualidad cuyo coste de mantenimiento se incluya en el precio de adjudicación se computarán 2'5 puntos.

- e) **Importe del coste de mantenimiento de la licencia y de la aplicación: hasta 10 puntos.**

La oferta que incluya un coste de mantenimiento de la aplicación más económico obtendrá la máxima puntuación (10 puntos), la que incluya un coste menos económico obtendrá la mínima puntuación (0 puntos) y el resto la puntuación que corresponda proporcionalmente.

Carlet, 10 de marzo de 2010.

La alcaldesa.

María Ángeles Crespo Martínez.

**Diligencia.-** Para hacer constar que el presente pliego que consta de dieciocho, ha sido aprobado mediante resolución de la alcaldía de 12 de marzo de 2010.

Carlet, 13 de marzo de 2010.

La secretaria

Yolanda Duart Rosa

