



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL  
SERVICIO DE MANTENIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMÁTICA TRIBUTARIA Y  
TERRITORIAL CON APERTURA DE PROCESOS AL CIUDADANO**

**1.- ANTECEDENTES:**

El Ayuntamiento de Mogán dispone desde el año 2002 de licencia de uso perpetuo de aplicación informática para la gestión integral de los ingresos públicos de terceros, desarrollada por la empresa "Compañía Informática de Presupuestos y Recaudaciones, S.A.", en adelante COINPRE.

La titularidad de esta licencia de uso corresponde al Ayuntamiento por cesión pactada entre el Ayuntamiento y COINPRE en el Acta de Recepción de la Prestación de Servicios de Asistencia Técnica para la Gestión y Recaudación Tributaria Municipal de fecha 30 de Abril de 2003.

La licencia corresponde a la aplicación denominada "Recanet".

Desde entonces, la empresa MOGÁN GESTION MUNICIPAL, S.L., en adelante MGM, mediante encomienda de servicios, se ha constituido en depositaria de los recursos municipales para la gestión tributaria y recaudatoria del Ayuntamiento; por lo que hasta el próximo de 30 Abril de 2009 tiene concertado con la empresa COINPRE el mantenimiento integral del software de ingresos públicos mediante la citada aplicación Recanet, en su versión V 2.0.

Los constantes cambios en la normativa tributaria estatal, autonómica y local; los nuevos sistemas de cogestión con Organismos externos al propio Ayuntamiento; así como la impostergable implantación de la administración electrónica hace imprescindible acometer la adecuación de la aplicación "Recanet" a las nuevas necesidades y demandas.

**2.- OBJETO:**

1.-El objeto de este documento es el establecer los requisitos mínimos necesarios para la contratación del servicio de mantenimiento y actualización de la aplicación informática "Recanet", tanto en su versión actual, como de nuevas versiones que se han de suministrar entre las que se incluyen, entre otras, las herramientas para la gestión electrónica de procedimientos prevista en la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, así como el mantenimiento y actualización de la página web de MGM.

### **3.- CONTENIDO. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS:**

#### **3.1.- Mantenimiento de la Aplicación Informática "Recanet":**

Los servicios de mantenimiento y soporte se referirán a cualquiera de las versiones que tenga instalada MGM y como mínimo consistirá en:

- Actualización y adecuación de la Aplicación Informática "Recanet" a los cambios normativos, con inclusión de los nuevos contenidos y funciones desarrolladas por la empresa propietaria del software, manteniendo en todo momento instalada en MGM la versión más actualizada y completa de la aplicación matriz.

Por lo tanto, la adjudicataria se obliga a la implantación de las nuevas versiones de la aplicación, sean motivadas por cambios tecnológicos, normativos, o relativos a la gestión de los tributos. La implantación de las actualizaciones de "Recanet" se llevarán a cabo en el plazo, que de común acuerdo se establezca entre las partes para cada actualización, sin que en modo alguno pueda verse alterada la continuidad del funcionamiento de toda la aplicación.

La implantación de las nuevas versiones de la aplicación informática deberán suponer al menos un incremento de la recaudación del órgano de contratación del 7% respecto de la obtenida en el ejercicio precedente.

Las tareas de actualización, mantenimiento o implantación de nuevas funcionalidades que requieran la interrupción temporal del funcionamiento de la aplicación, se realizarán fuera del horario laboral de MGM.

- Formación de los usuarios y redacción y entrega a MGM de los correspondientes manuales de gestión, de las sucesivas actualizaciones del software. Estas actuaciones se llevarán a cabo en el plazo de 20 días desde la instalación de las actualizaciones.
- Resolución de incidencias o problemas de funcionamiento, incluyendo la recuperación de información perdida o alterada indebidamente por el mal funcionamiento de la aplicación.

#### **3.2.- Nuevas funcionalidades:**

En el Anexo número I del presente pliego de prescripciones técnicas figura la descripción de los desarrollos que se incorporarán por MGM a la gestión tributaria y que deberán estar integrados en la aplicación RECANET®.

Las prioridades para la incorporación de las nuevas funcionalidades descritas en el Anexo I serán establecidas por MGM, considerando los plazos de ejecución y puesta en producción que el licitador establezca en su oferta y, que podrán ser aprobados o adaptados a sus necesidades por parte de MGM.

Sin perjuicio de las funcionalidades que figuran en el Anexo I, la aplicación RECANET® deberá adaptarse y actualizarse a las sucesivas modificaciones legales, demandas de gestión, y a todas aquellas circunstancias que sean relevantes para la prestación de los servicios que tiene encomendados MGM.





### **3.3.- Servicio de Asistencia Técnica y/o Mantenimiento:**

La empresa adjudicataria prestará a MGM un servicio de asistencia técnica para la administración de los sistemas informáticos citados a nivel de sistema operativo. Se entienden comprendidas en estas tareas:

- Resolución de los problemas/incidencias que se planteen.
- Configuración de los nuevos productos que se instalen
- Migración de versiones o releases del software de sistema y de base, cuando el órgano contratante lo requiera.
- Supervisión y ajuste del rendimiento
- Planificación y supervisión de backups
- Control de la seguridad lógica

Este servicio incluye el asesoramiento a MGM sobre las innovaciones en sistemas y productos informáticos o tecnológicos, relativos a la tributación y, además, se prestará el servicio de asistencia tanto a los usuarios finales como a los cargos directivos y técnicos de MGM.

Este servicio de asistencia técnica se realizará en horario de 8:00 a 15:00 horas, los días laborales, los doce meses del año, tanto en la modalidad de tele-mantenimiento, mensajería electrónica, como presencial, en los términos a continuación dispuestos, siendo el calendario laboral el vigente en el Término Municipal de Mogán. Sin embargo, aquellas tareas de administración y/o mantenimiento, que impliquen la suspensión del servicio público, deberán desarrollarse fuera de ese horario, en la forma acordada con el responsable del contrato por parte de MGM.

Cuando así se requiera por el órgano de contratación, por no ser posible la resolución de incidencias por medio de las otras modalidades, el servicio de atención al usuario se prestará en la modalidad presencial mediante la personación en las dependencias de MGM del personal cualificado para ello, una vez transcurrido el plazo para la resolución de las incidencias, conforme a su distinto carácter, establecido a continuación. Dichos plazos computarán desde que se detecte la incidencia y sea comunicada al adjudicatario sin obtenerse su resolución.

El tiempo máximo de respuesta por parte del adjudicatario en caso de incidencias o problemas técnicos será:

- Incidencias graves: Aquellas que impidan el normal desenvolvimiento del servicio público encomendado a MGM: menos de 8 horas de lunes a viernes y en horario de MGM.
- Resto de incidencias: 24 horas en horario de MGM.

A fin de atender otras necesidades de servicio puntuales o coyunturales (optimización de bases de datos y aplicaciones, auditorías de seguridad, migraciones, etc) el adjudicatario pondrá a disposición de MGM sin coste adicional alguno una bolsa de 400 horas laborales al año, que podrán utilizarse de forma concertada, en las siguientes modalidades:



- Horas técnicas presenciales adicionales de los técnicos informáticos del adjudicatario (con coeficiente de 1,5 si son festivas)
- Horas de disponibilidad de los técnicos informáticos del adjudicatario (no presenciales) en ciertos periodos especiales, como los cierres de ejercicio (con coeficiente 1 si es festiva)

Los licitadores deberán presentar en su oferta/propuesta planes de:

- 1.- Propuesta de sistema de recepción de incidencias y consultas
- 2.- Propuesta de Implantación y/o Introducción, con inclusión del plazo previsto al efecto, de nuevas versiones de la aplicación informática y/o actualización de la página web.
- 3.- Propuesta de Cursos de Formación por introducción de nuevas versiones de la aplicación.
- 4.- Plan de Gestión y Resolución de Incidencias
- 5.- Plan de prevención de incidencias
- 6.- Plan de Gestión de Calidad del Servicio.

Quedan excluidos del presente servicio de mantenimiento, resultando de la responsabilidad de MGM:

- La contratación del mantenimiento del hardware de los equipos
- La habilitación de la estructura física necesaria para tales equipos
- La contratación de las licencias de software utilizadas por MGM, con las excepciones recogidas en el presente contrato.
- La designación de un responsable del contrato que sea interlocutor del adjudicatario.

#### **4.- DOCUMENTOS TÉCNICOS QUE SE ACOMPAÑARÁN A LA OFERTA.**

El licitador presentará junto con el resto de la documentación requerida, la siguiente:

1. Propuesta de sistema para la recepción de incidencias y consultas
2. Propuesta para la realización de Cursos de Formación por introducción de nuevas versiones de la aplicación, incorporación de nuevos desarrollos o incorporación de nuevos usuarios.
3. Programa para la Gestión y Resolución de incidencias
4. Plan de prevención de incidencias
5. Plan de Gestión de Calidad del Servicio
6. Plan de prestación del servicio de atención presencial al usuario.

Adicionalmente, el licitador presentará obligatoriamente con el resto de la documentación requerida en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares y, la anteriormente expuesta, la siguiente documentación preceptivamente:

- Memoria justificativa de la exclusividad del licitador sobre las licencias de software RECANET.
- Certificado de la empresa que le acredite como fabricante/distribuidor exclusivo de las licencias de software RECANET.





## **5.- CODIGO FUENTE.**

La adjudicataria garantizará durante toda la vida del contrato la disponibilidad, el depósito seguro y la entrega a MGM del código fuente actualizado de la aplicación en caso de resolución del contrato por causas a ella imputables, o por cierre, liquidación u otro motivo que suponga la extinción de la entidad adjudicataria, incluso los casos de fusión o absorción, cambio en la línea de negocio, etc.

MGM tendrá derecho a acceder, disponer y utilizar el código fuente para realizar el mantenimiento y evolución de la aplicación, sin que en ningún caso, pueda utilizarlo para otro fin.

Para que MGM pueda acceder al código fuente será suficiente la entrega al depositario de una certificación del acuerdo adoptado por el Consejo de Administración de MGM, con el previa audiencia al adjudicatario.

La adjudicataria garantizará igualmente la entrega del código fuente actualizado de la aplicación en caso de resolución del contrato por parte de MGM.

## **6.- EQUIPO DE TRABAJO.**

Las empresas licitadoras habrán de presentar el quipo de trabajo que destinará a la ejecución de este contrato, especificando el perfil de los miembros que lo integren. El equipo contará con, al menos, un Analista Programador y tres Técnicos en Programación, especificando su dedicación a tiempo total o parcial.

Junto a la oferta habrán de aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del contrato, acompañada de un currículum que describa sus características profesionales y experiencias en esta clase de aplicaciones y servicios, y en general todo dato relevante para su valoración. Esta lista ha de estar clasificada por perfiles para cada uno de los apartados del contrato.

Un perfil obligatorio será el de Jefe del Proyecto de todos los servicios de mantenimiento, integración de nuevos desarrollos o versiones, y de atención a usuarios, quien actuará como interlocutor ante MGM en lo concerniente a la totalidad de servicios contratados.

El cambio o sustitución de cualquiera de los miembros del equipo de trabajo deberá ser notificado de forma fehaciente a MGM, con al menos dos días de antelación a la fecha de incorporación del nuevo miembro, acompañando a la notificación currículum en el que se describan sus características profesionales y experiencias de la persona que se incorpore a la prestación del servicio.

## **7.- DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DE LOS SERVICIOS CONTRATADOS**

La dirección e inspección de la ejecución de los servicios que se contratan, correrá a cargo de la persona o cargo que determine MGM, pudiendo recaer tales funciones en un funcionario público, quien podrá dirigir instrucciones al adjudicatario, siempre que no supongan modificaciones de la prestación no autorizadas, no se opongan a las disposiciones en vigor o a las cláusulas del presente pliego y demás documentos integrantes del contrato objeto de este expediente.



El Director o Inspector Técnico inspeccionará y será informado, cuando lo solicite, acerca de los métodos o del proceso de ejecución de los servicios, pudiendo, en los casos que estimen pertinente, solicitar los asesoramientos técnicos de las personas o entidades más idóneas por su especialización.

En el contrato se establecerán las sanciones económicas que procedan por incumplimiento, según su graduación, de las obligaciones que se prevean en el mismo, así como las reconocidas en las presentes bases.

#### **8.- PERSONA DE CONTACTO.**

Para aclarar cualquier duda relativa al presente pliego y hasta tanto se realice la adjudicación, se designa como persona de contacto al Gerente de MGM o cargo que le sustituya, o en su caso, en la persona en quien éste delegue.

Mogán a 23 de marzo de 2009



## ANEXO 1

OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	TEMA
GRECASA	Adaptación de diseño de ficheros de intercambio	Confección de ficheros de intercambio según formato establecido en especificación de la Resolución de la Dirección Gral. De Tributos de 28 febrero 2007
NOTIFICACIONES BOP	Desarrollo avanzado de notificaciones vía BOP	Dichas mejoras deben incluir, entre otras, las siguientes:  Formulario. Poder seleccionar sin municipio asignado, para depurar  F. Quitar campo Datos Contables  F. Poner campo Tipo Notificación  F. Fijar apartado Datos de la notificación  F. Eliminar casillas estados fallidos y BOP  F. Añadir combo Buscar Por  Botones. Cambio funcionamiento 'notificar'  B. Cambio funcionamiento 'imprimir txt'  Añadir en menú acceso a repositorio de publicaciones para consultas/descargas
VARIOS		Alertas por NIF incorrecto en las pantallas más usuales de consulta y atención al contribuyente  Alerta por Domicilio incorrecto en las pantallas más usuales de consulta y atención al contribuyente  Consolidación de Domicilios correctos





OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	TEMA
PRESCRIPCIÓN	Facilitar a los usuarios un acceso sencillo a los expedientes o recibos próximos a prescribir	<p>Dichas mejoras deben incluir, entre otras, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Asociación actos a documentos</li> <li>Detección</li> <li>Listado de control</li> <li>Alertas en consultas</li> <li>Ventana de información</li> </ul>
PLUSVALÍAS	Plusvalía-Carga índices Colegio N/R y gestión requerimientos	<p>Dichas mejoras deben incluir, entre otras, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Carga ficheros ANCERT</li> <li>Propuesta de Requerimientos</li> <li>Confección pdfs</li> <li>Integración SICER</li> <li>Propuesta Carga Plusvalía</li> <li>Carga escrituras Plusvalía</li> </ul>
IBI-RUSTICA	Mejoras y desarrollo de IBI Rústica	<p>Dichas mejoras deben incluir, entre otras, las siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Estructura de titularidad a Entrada de datos</li> <li>Estructura de titularidad a Consultas</li> <li>Asignación colectiva de datos</li> <li>Gestión de Histórico</li> </ul>





OLAP	Cuadro de mandos datos contables	Desarrollo de una aplicación que permita analizar la información almacenada en las bases de datos y a partir de ella tomar decisiones de acuerdo con sus experiencias y los objetivos que persigue la organización. La información resultante deberá ser, asimismo, visualizada gráficamente.
OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	TEMA
CONEX-EADM	Comunicación con plataforma de administración electrónica MUNGEST	La aplicación deberá permitir la conexión con la plataforma de accesibilidad de los ciudadanos, o con otros sistemas de bases de datos del Ayuntamiento de Mogán, así como la interacción con los mismos tanto para la obtención de información cómo, si así lo estableciera el Ayuntamiento, la actualización de datos en una u otra aplicación
CONEX-WORKF	Comunicación con gestor expedientes MUNGEST	La aplicación deberá permitir la conexión con la aplicación de Gestión de Expedientes GESCAL que tiene operativo el Ayuntamiento de Mogán y Mogán Gestión Municipal, así como la interacción con el mismo tanto para la obtención de información cómo, si así lo estableciera el Ayuntamiento, la actualización de datos en una u otra aplicación
FIRMA	Firma electrónica en notificaciones	La aplicación deberá integrar la firma electrónica de notificaciones y cuantos documentos se requieran
BACKUPS	Copia de seguridad	Preparación del software para la realización automática de una copia de seguridad diaria y otra semanal, con destino en distinto soporte.

