

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LA LICENCIA DE USO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDATORIA Y DE INSPECCIÓN, ASÍ COMO DE LOS SERVICIOS DE IMPLANTACIÓN Y PUESTA EN MARCHA PARA SU EXPLOTACIÓN POR EL SERVICIO DE GESTIÓN TRIBUTARIA, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN DE LA DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE CIUDAD REAL.

ANTECEDENTES.-

Las diferentes normas que regulan los procedimientos administrativo y de aplicación de los tributos, representadas básicamente por las leyes de Procedimiento Administrativo Común, de Régimen Jurídico y por la Ley General Tributaria y sus reglamentos de desarrollo, apuestan decididamente por ampliar y fomentar los canales de comunicación no presenciales entre las Administraciones Públicas y los ciudadanos , y entre éstas mismas. De ahí que sea imprescindible dotar de los medios de acceso no presenciales a los servicios públicos, permitiéndoles realizar a través de los mismos cualesquier trámite administrativo, incluido el conocimiento del estado de sus expedientes, sin necesidad de presencia física (Sede Electrónica, teléfono, mail, etc.), debiendo en todo caso quedar garantizada la seguridad jurídica de dichas actuaciones, así como el fiel cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

Los servicios en el ámbito tributario son, sin lugar a dudas , unos de los más demandados por los ciudadanos y personas jurídicas , siendo por ello unos de los que mayor calidad requieren en su prestación, al tiempo que también constituyen el principal cauce de ingresos para las administraciones públicas y por ende para la prestación de otra serie de servicios , por lo que requieren de una mayor calidad y eficiencia.

El nuevo sistema de información 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 gestión de carácter tributario que planteen los obligados tributarios.

En todo caso, el presente proyecto deberá garantizar el cumplimiento de las Leyes 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, y 40/2015 de Régimen Jurídico, 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.

CLAUSULAS

1ª.- INTRODUCCIÓN.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la adjudicación del "Servicio para la puesta en marcha y funcionamiento de un sistema integral de aplicación de tributos y otros ingresos municipales". Este sistema constituirá el instrumento tecnológico necesario para dar cumplimiento a la previsión del art. 135.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión. También es objeto de este proyecto, dar respuesta a las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público que introducen importantes novedades en materia de expediente electrónico, notificaciones telemáticas, computo de plazos por horas, etc.

Asimismo, el sistema integral, además de contar con la vertiente interna necesaria para garantizar una adecuada aplicación de los tributos (comprensiva de la gestión, la inspección y recaudación, además de la asistencia al contribuyente), deberá disponer de las funcionalidades necesarias para permitir la comunicación e interacción con los ciudadanos a través de la Sede electrónica de la Diputación, permitiendo abarcar el elenco de tareas y cometidos en materia de aplicación de los tributos establecido por la Ley General Tributaria y sus reglamentos de desarrollo .

El sistema se implantará transversalmente, de modo que permita una gestión descentralizada y modular por parte de los distintos departamentos u organismos involucrados en la gestión tributaria y recaudatoria, y deberá quedar integrado con los múltiples componentes que configuran el mapa de sistemas de la Diputación Provincial de Ciudad Real, y abarcará tanto el Servicio de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación como las opciones de consulta y mantenimiento para las demás entidades locales implicadas en la gestión tributaria.

Los objetivos generales de este proyecto comprenden:

1. Implantar un sistema de tramitación de expedientes tributarios que los gestione en todas sus fases y trámites, y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos y el estado y situación de los expedientes.
2. Racionalizar y normalizar la tramitación actual reduciendo, simplificando y eliminando trámites a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos de evaluación de las actividades y de los resultados y de mejora continua de los procesos para evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.
3. Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.
4. Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.
5. Asegurar la integración con los sistemas internos de la Corporación tales como: Sistema SIGEM, Registro de Entrada/Salida presencial y electrónico, Contabilidad, Terceros, Territorio, Sede electrónica, Sistema de Información Geográfica, Portafirmas, etc., así como con cualquier sistema externo que esté relacionado con el objeto de este contrato.
6. La aplicación deberá garantizar el tratamiento contable de todas las operaciones de RECURSOS DE OTROS ENTES PUBLICOS, de acuerdo con lo establecido en la sección 4ª de la Instrucción del Modelo NORMAL DE CONTABILIDAD LOCAL y el PLAN GENERAL DE CONTABILIDAD PUBLICA adaptado a la administración local anexo a la misma, aprobados por Orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre.

2ª.- OBJETO DEL SERVICIO.

El alcance de la contratación comprende la prestación de un servicio para la puesta a disposición del Servicio Provincial de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación de la Diputación de Ciudad Real (SGTIR), de una aplicación para llevar a cabo la gestión en dichos ámbitos tributarios bajo el marco de la administración electrónica.

Para la correcta explotación de la aplicación informática, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias de parametrización y adaptación, según el modelo establecido por el SGTIR, debiendo contemplar para ello:

- La puesta a disposición del SGTIR de una plataforma orientada a cubrir las necesidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales.
- Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del SGTIR.
- Integración con las plataformas corporativas del Servicio y sistemas externos implicados.
- Migración de los datos de la plataforma actualmente utilizada por el SGTIR a la nueva herramienta.
- Asistencia posterior in-situ” a la puesta en funcionamiento del Sistema, en las instalaciones del Servicio los días laborables según calendario laboral de Ciudad Real y en horario de 08:00 a 15:00, a prestar en las instalaciones del SGTIR. Esta prestación será, como mínimo, de 10 meses/persona, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
- Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales de Centro de Proceso de Datos y comunicaciones seguras entre éste y la red corporativa de la Diputación.
- Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento evolutivo y correctivo.
- Formación del personal que el SGTIR indique, en las áreas implicadas en los niveles que se especifican en el apartado correspondiente, a los que se destinaran cursos por las horas señaladas en el mismo.

3ª.- CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACION: REQUISITOS FUNCIONALES.

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

3.1. Oficina Virtual Tributaria.

Deberá integrarse en la Sede Electrónica de la Diputación Provincial de Ciudad Real, y constituye el punto de relación con los contribuyentes, los ayuntamientos y demás agentes colaboradores y debe contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso identificado: Solicitudes, reclamaciones, recursos, fraccionamientos con emisión de resolución automatizada, domiciliaciones, cambio de domicilio fiscal, etc.
- Solicitud de cita previa.
- Simulador de ICIO, IIVTNU , IAE, IBI e IVTM.
- Identificación mediante firma electrónica, sistema Cl@ve , y doble factor de autenticación automática.
- Acceso a su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, domicilio fiscal, domiciliaciones, etc.
- Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta del contribuyente.
- Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Servicio Provincial.
- Autoliquidación para IIVTNU, ICIO, IVTM, IAE, tasas y precios públicos.
- Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Aportación de documentos.
- Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
- Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.
- Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso de Colaboradores sociales (Gestores, Notarios, Registradores, funcionarios de Ayuntamientos, funcionarios de la CCAA), mediante asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:
 - Obtención de certificados de deudas en el IBI.
 - Autoliquidaciones asistidas de ICIO, IVTM y IIVTNU.
 - Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
 - Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.
- En los embargos sujetos a retenciones variable y/o periódicas, como el caso de los sueldos y salarios, el sistema deberá permitir a través de la oficina virtual, la confección de la carta de pago en la modalidad del C60 que se determine, para que el retenedor-pagador pueda efectuar el pago en la entidad colaboradora periódicamente.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.2 Archivo de personas. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

- * Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único y se deberá incluir, al menos, los siguientes datos básicos:
 - Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.
 - NIF / NIE / Pasaporte, así como asignación de identificación ficticia en el caso de obligados carentes de los anteriores.
 - Datos jurídicos e histórico de cambios
 - Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico

- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación, operativos para realizar el servicio de alertas.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.)
- Documentos asociados
- Bienes (cuentas bancarias, datos S. Social, Vehículos DGT, Inmuebles, etc.)
- Domiciliaciones
- Vinculación con toda la información del sistema, con acceso reservado.
- Sistema de avisos.
- Campo de observaciones.

* Desde la ficha del contribuyente debe poder accederse, de manera autorizada, a la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva, domicilio fiscal, etc.)

* La información que se determine del archivo de personas podrá ser consultado a través de la Carpeta de contribuyente de la Oficina Virtual.

* Para facilitar la gestión de este archivo se considera necesario contar, entre otras, con las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.)
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos
- Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación con marcador de prioridades : Alta, media y baja, solo modificable la primera mediante documento o diligencia exportable y/o facilitada por el propio sistema. Debe admitir la posibilidad de determinar diferentes domicilios de notificación en función del tributo o de la actuación (recursos o solicitudes), todas ellas compatibles entre sí y secuenciales de manera automática en función de la prioridad para el tributo o procedimiento asignada.
- Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos.
- Igualmente, el sistema dispondrá en el momento de su puesta en funcionamiento integral siempre que ello sea factible , de conectores Web Services con :

- La AEAT, para domicilio fiscal.
- Dirección General de la Policía, para el DNI, INE
- Padrón municipal , para datos fiscales.
- INE, para averiguación de nuevos domicilios.
- Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, transmisiones y actos jurídicos documentados.
- Registro Civil para fallecidos.

* La aplicación deberá disponer del sistema de actualización de datos para el mantenimiento derivado de las cargas masivas, respetando la prioridad establecida, no siendo afectados lo de prioridad alta.

* **Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.3.-Gestión Tributaria integral. Deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

3.3.1.- La gestión tributaria Integral se realizará a través de expedientes tributarios que, con carácter general, el tramitador de expedientes dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- Identificación del usuario y trazabilidad de sus acciones, con indicación de la fecha y hora, comprobable solo a nivel de usuarios administradores del sistema.
- Modificación y creación de plantillas. Todos los formatos que suministre la aplicación serán modificables por el usuario y están basados en Libre Office (Open Office), Microsoft Word, o PDF.

Además de los documentos existentes, el usuario-administrador podrá crear nuevos documentos y elegir el lugar desde donde se imprimirán estos documentos.

- Bandejas de tareas por usuarios. Parametrizable a fin de que las tareas puedan ser adjudicadas a un usuario, dependencia, negociado, etc. Estas tareas permitirán a los usuarios realizar todos los procesos asignados desde todo el sistema (Expedientes, Atención unificada e Integral, Trámites online del ciudadano, firma de documentos, etc).
- Generador de Listados. La aplicación suministrará una herramienta para el diseño y la generación de listados por parte del usuario de forma fácil. Así, se pueden crear cualquier tipo de listado sobre recibos, contribuyentes, domiciliaciones, etc, utilizando ordenaciones, rupturas, agrupaciones, formateando columnas, alineación, ...
- Cola de Procesos. La aplicación dispondrá de una herramienta para registrar todos los procesos ejecutados por los usuarios. Esta utilidad permitirá reimprimir la documentación asociada si fuese el caso y archivar la documentación en la base de datos documental. Además, el administrador podrá hacer uso de ella para supervisión de las tareas de los usuarios.
- Buzón de Informes-Propuestas. La aplicación deberá disponer de un buzón de propuestas para su enlace con la aplicación de Secretaría. Desde este buzón todos los usuarios autorizados podrán registrar las propuestas para que pasen automáticamente a su procesamiento para su resolución.
- Base de Datos Documental. La aplicación suministrará su propia base de datos documental para el soporte de toda la documentación que genere la aplicación. Esta base de datos tendrá su propio sistema de seguridad que podrá ser configurado independientemente del acceso al sistema.
- Correo Electrónico. Cualquier documento que se genere en la aplicación podrá ser reenviado por correo electrónico adjuntado los documentos en formato PDF.
- Correo Interno. La aplicación dispondrá de un sistema de correo interno entre usuarios para envío de mensajes, documentos y datos de la aplicación.
- Digitalización de Documentos. La aplicación permitirá digitalizar documentos para adjuntar a todos los objetos del sistema.
- Ayuda en Línea. La aplicación dispondrá de un sistema de ayuda en línea de todo el sistema disponible para el usuario y que se actualizará al mismo tiempo que lo hace el resto de la aplicación.
- Exportación de Datos. La aplicación permitirá exportar todos los listados al menos a los siguientes formatos: PDF, Excel, Word, RTF, XML y texto. También, se podrán exportar las búsquedas en pantallas a MS Access, MS Excel, Word, XML y texto.
- Integración con firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.
- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática sobre la que se lleva el Libro de Resoluciones y con SIGEM.
- Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria, inspección y recaudación.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre, con incorporación automática de los datos fiscales y tributarios seleccionados.
- Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición, solicitudes de beneficios fiscales, procedimientos de comprobación y verificación de datos, y demás procedimientos tributarios. Dicha tramitación deberá constar de propuesta provisional y opcionalmente definitiva, en el caso de que ésta proceda. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada y provisional sobre el estado de los valores, debiendo incorporar un sistema de avisos que impida incongruencias evidentes, por lo que requerirá su parametrización. La incidencia definitiva sobre los valores requerirá de expresa autorización del tramitador o supervisor del mismo, por lo que deberá estar sujeta a permisos. Permitirá la emisión individual o acumulada de expedientes por razón de la materia, con posibilidad de notificación individual a los obligados y conjunta a la entidad delegante.
- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.

- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.
- Gestión completa de Envíos ordinarios con retorno de información.
- Creación de remesas en función del área de reparto / medios de envío / formas de reparto.
- Impresión de etiquetas, sobres, acuses de recibo, etc.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de éste y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- Asociación del documento que se notifica y su acuse de recibo escaneados a los valores afectados y remesa o relación generadora, para su consulta e impresión.
- Cuando un documento haya sido devuelto por la empresa de notificación y se conozcan otros domicilios del destinatario, deberá permitir nuevos envíos a cada uno de los diferentes domicilios.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica o empleando la de otras Administraciones Públicas.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.
- Recogida de firma presencial biométrica con WACON.
- Sistema de avisos por a-mail y servicio de SMS.

Asimismo, el módulo de administración de la gestión tributaria deberá permitir la parametrización a nivel de administración del sistema de:

- Cada una de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.
- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
- Programación y cálculo de figuras nuevas.
- Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.
- Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.
- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.

Este módulo de Administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.3.2 Gestión Tributaria y de ingresos. Deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles.

3.3.2.1 Cuestiones generales para todos los tributos.

- Gestión centralizada de Usuarios. Alta de Usuarios, Contraseña del usuario, Bloquear el acceso, Asignar un Perfil de Acceso, Asignar los valores de configuración de cada usuario, etc. Se dispondrá de una utilidad para la creación y copia de perfiles de usuarios.
- Registro de Auditoría. Deberá poder registrarse auditoría de todas las acciones realizadas en la aplicación por parte de los usuarios. Está auditoría almacenará información relacionada con los datos modificados o borrados. Deberá de incluir una auditoría exhaustiva de toda la documentación generada en el sistema por usuario, módulo, plantilla, etc.

-Herramientas de Administración. Deberá incluir herramientas de cambio de ejercicio, integridad de datos, unificación de domicilios, etc.

- La información deberá considerar, a todos los niveles, que la gestión, recaudación e inspección se lleva a cabo por y para cada entidad en concreto, por lo que los procesos deben ser parametrizables por nombre y código de entidad, permitiendo el alta, baja o modificación de las mismas, por lo que incorporará la correspondiente tabla de entidades delegantes o encomendantes de la gestión, recaudación o inspección, donde se incluirán como campos mínimos los siguientes:

-Nombre de la entidad.

- Dirección postal completa.

-Teléfono.

-Dirección de correo electrónico.

- Código INE.

- Número de cuenta corriente donde ingresar los productos de la recaudación en voluntaria, ejecutiva y/o fraccionamientos.

- Personas de contacto y cargo (Hasta 10).

- Delegaciones o encomiendas realizadas (Hasta 30).

- Todas los padrones , liquidaciones de ingreso directos bien sean individuales o de manera agrupada, o cargos directos en ejecutiva deberán llevar asociado un número de cargo. Número de cargo: Formado por el año de cargo (4 posiciones), y un número secuencial de 3 posiciones (999). El número de cargo será único para el municipio, pudiendo ser igual en otro municipio. Se podrá presentar otro sistema alternativo de numeración siempre que cumpla las especificaciones mínimas de ejercicio de cargo y número secuencial.

- Cada cargo deberá llevar asociada la descripción del tributo exaccionado y del año de valor .

- Todos los recibos deberán llevar asociado un número único para cada ejercicio, así como las cartas de pago individuales o agrupadas.

- Las condiciones de búsqueda serán individuales y/o colectivas, variables y como mínimo deberán ajustarse a las siguientes modalidades que estarán sujetas a permisos :

A) Administración, solo para usuarios con este perfil.-

* Municipio : individual o todos.

* Denominación del obligado

* NIF/NIE

* Objeto de gravamen : referencia catastral, epígrafe, nº de vado, calle y número, nº de coto, matrícula, etc.

* Número de cargo.

* Padrón y concepto

* Domiciliados y no domiciliados.

* Número de remesa de envío postal o de domiciliación.

* Domiciliados por entidad, sucursal y nº de cc.

* Voluntaria, ejecutiva o todos.

* Estado del recibo, que deberá estar incluido en alguno de los siguientes apartados : Provisional, Pendiente de cobro, Cobrado, y Anulado. Cada uno de estos estados deberá a su vez discernir el estado atendiendo a la amplia y diversa casuística en que se encuentra exactamente el recibo o valor , tales como : aprobación provisional, aprobación definitiva, carga en vía de recaudación voluntaria, recibos domiciliados enviados C19, recibos domiciliados devueltos C19, recibos domiciliados cobrados C19, recibos cobrados C60 o C63, deuda concursal, deuda contra la masa, suspendido, recibos en estado en vía ejecutiva , recibos en fase de notificación de providencia de apremio o en fase de embargo , etc.

* Importe

* Localizador

* Otros posibles campos de búsqueda.

* Se valorará la capacidad del aplicativo a la hora de discriminar dentro de la gran división Provisional, Pendiente de cobro, Cobrado, y Anulado.

B) Usuarios internos de la organización:

- * Municipio : individual o todos.
- * Denominación del obligado
- * NIF/NIE
- * Objeto de gravamen : referencia catastral, epígrafe, nº de vado, calle y número, nº de coto, matrícula, etc.
- * Número de cargo.
- * Voluntaria , ejecutiva o todos.
- * Estado del recibo: Provisional, Pendiente de cobro, Cobrado, y Anulado

C) Usuarios internos de otras entidades :

- * Municipio : individual, el de la propia entidad.
- * Denominación del obligado
- * NIF/NIE
- * Objeto de gravamen : referencia catastral, epígrafe, nº de vado, calle y número, nº de coto, matrícula, etc.
- * Número de cargo.
- * Voluntaria , ejecutiva o todos.
- * Estado del recibo: Provisional, Pendiente de cobro, Cobrado, y Anulado

· Creación de periodos de cobro en voluntaria para los padrones, deudas de cobro periódico y notificación colectiva, con plazo mínimo de dos meses. Todos los padrones deberán ir asociados a un periodo de pago. Las liquidaciones de I.D. estarán asociadas al plazo legal vigente en cada momento para su pago en voluntaria, en función de la fecha de notificación, así como las liquidaciones en ejecutiva.

· Permitirá la emisión y envío de recibos y cartas de pago de un mismo obligado tributario, municipio y emisor bajo varias modalidades de envío y formatos de manera individual o masiva :

* Modalidades de Envío:

Presencial, correo electrónico y correo postal.

En los envíos masivos, permitirá excluir de la emisión, las cartas de pago en función de:

- Exclusión automática de recibos con importe cero
- A partir de un determinado importe.
- Si están o no domiciliados los pagos.
- Respecto de deudores declarados insolventes o fallidos.
- Respecto de deudores declarados en concurso.

* **Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

En los envíos masivos de cartas de pago deberá permitir, para su envío mediante correos postal, telemático y/u otro alternativo de :

- Envíos de deudas concursales y contra la masa en los casos de concursos.
- Envíos para grandes contribuyentes.
- Envíos para organismos públicos.
- Envíos de cartas de pago para domiciliaciones devueltas, mediante selección de la remesa de envío y fecha/s del/os procesamiento/s de la devoluciones de la mismas en el sistema.
- Envío de notificaciones mediante correo ordinario.
- Ordenación por domicilio fiscal, apellidos y nombre, nº de recibo y objeto tributario.
- La emisiones de voluntaria deberá discriminar por periodos de pago, municipios, conceptos y cargos, de manera que se puedan generar de manera individual (un cargo) o de manera conjunta (varios cargos de varios municipios y un mismo concepto de un mismo periodo).
- Los envíos masivos se generarán por remesas.

* **Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

* Modalidades de formato:

- Recibos individual para cada objeto de gravamen con todos los datos o bajo formato de protección de datos.
- Carta de pago agrupada para un mismo obligado y padrón o cargo en voluntaria.
- Carta de pago agrupada para un mismo obligado y varios padrones o cargos del mismo periodo en voluntaria.
- Carta de pago agrupada de las deudas seleccionadas en ejecutiva.
- Otras formas de envío y formatos.

* **Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

- Posibilidad de modificar la fecha fin del plazo de pago en voluntaria para un cargo o padrón, o de forma colectiva para un número indeterminados de cargos o padrones dentro del mismo periodo.
- Posibilidad de dividir un recibo, y de efectuar pagos parciales y/o entregas a cuenta.
- Resúmenes de Padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo (bases imponibles y liquidables, cuotas de tarifa, cuotas municipales y recargos provinciales, cuotas de tarifa, consumos y sus cuotas, IVA, etc.), número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar tarifas, y por tipo las exenciones y bonificaciones establecidas.
- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que estas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Pública).
- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, periodo de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.
- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios, y de manera agrupada a las diversas entidades locales periódicamente.
- Emisión de resoluciones agrupadas por razón de la materia con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios, y de manera agrupada a las diversas entidades locales de manera puntual o periódicamente.
- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.
- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a "Herederos de", indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.
- Actualizando de la base de datos de recaudación para Iso "Desconocidos", "en investigación ...", etc.
- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos.
- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.
- Gestión de baja de recibos y liquidaciones.
- Posibilidad de dividir recibos y/o liquidaciones.
- Tramitación completa y electrónica de procedimientos de verificación de datos , de comprobación limitada y/o regularización.
- Inserción automática o/y manual de notas informativas a nivel de registros individuales o de manera masiva previa selección.

* **Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.2.2 Impuesto sobre Bienes Inmuebles. Deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IBI, con validación, carga y actualización a través del tratamiento de soportes catastrales. Deberá soportar todos los procesos de gestión tributaria de este impuesto: Urbana, Rustica y de características especiales, tales como exenciones, bonificaciones y no sujetos, mediante sus correspondientes expedientes electrónicos.

A partir de la información almacenada en el sistema se generarán:

- Cálculo y generación de censos, provisionales y definitivos. Los cálculos y generación de liquidaciones responderán a varios criterios de agrupación y/o división de cuotas entre uno o varios cotitulares, de manera individual o colectiva.
- El sistema posibilitará la alteración, modificación, alta y baja de todos los datos de los registros.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la DG de Catastro: posibilidad de emisión de liquidaciones agrupando años o por ejercicio; posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción; notificación agrupada de liquidaciones. Posibilidad de aplicar automáticamente las compensaciones de oficio que procedan cuando se produzca la plena identidad de los datos catastrales y del sujeto pasivo. Posibilidad de aplicar manualmente las compensaciones que procedan cuando no se produzca la plena identidad de los datos catastrales y del sujeto pasivo. Dichas operaciones permitirán la inserción automática de notas informativas.
- La aplicación permitirá la consulta desde el módulo, por referencia catastral, objeto de gravamen y/o dni, del histórico de valores asociados al inmueble.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Expediente de división de deuda por porcentaje de participación de manera global o individual.
- Tramitación de alteraciones jurídicas -expedientes de transmisión de dominio (900)
- Integración mediante servicios web(SW) con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.
- Tramitación del resto de alteraciones catastrales (900) y alteraciones no declaradas, y su integración en los servicios web(SW) con la base de datos de la DGC.
- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- Visualizador GIS integrado con la información territorial.
- Dispondrá de un registro de 900, etc, en el que se recojan todos los datos relacionados con los mismos y a través del cual se llevarán a cabo las actuaciones relacionadas con las solicitudes, permitiendo poner a disposición de empresas externas los expedientes para su resolución, vía Oficina Virtual y permitir que esas empresas externas actúen sobre el expediente, señalando requerimientos, pidiendo documentación, etc.. necesaria para poder resolver y finalizando el mismo una vez haya grabado la alteración en el catastro.
- El sistema deberá permitir aplicar tasa a los ayuntamientos titulares de los hechos tributarios alterados por estos expedientes 900, etc, con emisión de liquidación, relación de cargo y puesta al cobro y demás actuaciones relacionadas con el hecho impositivo.
- Deberá gestionarse un único callejero que sea compatible con Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones, tiene para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.
- Las tablas de tipos deberán contemplar las diversas opciones de tipos diferenciados por usos o destino y valores.
- La aplicación contemplará la gestión y liquidación del recargo en el IBI para inmuebles desocupados.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.2.3 Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

El sistema soportará todas las actuaciones necesarias para el mantenimiento de los datos fiscales de los vehículos, como objetos tributarios, para calcular la base imponible de este impuesto.

Incluirá los procesos de alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes (manual, DGT fruto del convenio DGT-FEMP para el intercambio de información y mutua colaboración administrativa, padrón online, procesos masivos, etc.).

El mantenimiento de exenciones y bonificaciones deberá realizarse a través de los correspondientes expedientes electrónicos. Asimismo, los expedientes por situaciones de prorrateo y sus consecuencias tributarias asociadas: emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos. Con diversas fórmulas de cálculo y generación de recibos para altas y bajas temporales y/o definitivas, etc.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.

La aplicación permitirá la generación de autoliquidaciones de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria.

Contemplará que, desde la carga mensual de la DGT, se puedan generar las autoliquidaciones en base a la fecha de alta en la DGT.

Permitirá la actualización de impagados en la DGT mediante Servicio Web, de manera desatendida y planificada.

Acceso directo a la base de datos de la DGT a través de ATEX, facilitando toda la información disponible del vehículo, conductor, titular poseedor, etc.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.2.4 Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

El sistema permitirá la gestión censal completa del IAE: altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa por actividad y cuota superficie.

En caso de no tener asumida la gestión censal, posibilitará la carga de la matrícula provisional, matrícula definitiva, soportes trimestrales de la AEAT, etc.

Índice de situación incluido en territorio a nivel de vía/numero. Posibilidad de asignar índices de manera individual o colectiva.

Procesos de gestión tributaria del IAE, tales como exenciones y bonificaciones, mediante los correspondientes expedientes electrónicos.

Mantenimiento de beneficios fiscales por municipios.

A partir de la información almacenada en el sistema, se generará:

- Cálculo y generación de Padrones Fiscales, provisionales y definitivos.
- Emisión de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cintas trimestrales de la AEAT.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones
- Procedimiento de Inspección tributaria de IAE: procedimiento sancionador
- Acceso directo a la AEAT para el personal autorizado a efectos de consulta de datos censales, fiscales y otros disponibles.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.2.5 Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

El sistema dispondrá de un registro de transmisiones, en el que se recojan todos los datos relacionados con las mismas y a través del cual se lleven a cabo todas las actuaciones relacionadas con el hecho impositivo:

- Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención desde la plataforma ANCERT, mediante Servicio Web, de la Ficha Notaria (pdf y XML), así como del documento de escritura.
- Grabación de cambios de titularidad de bienes inmuebles y automatización de las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.
- Verificación mediante referencia catastral o número de protocolo y Notario de la existencia de liquidación/autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.

A partir del análisis de los datos del registro de transmisiones, el sistema deberá permitir la realización de las siguientes operaciones:

- Activación/iniciación de los procedimientos de IIVTNU, IBI con captura de la información relativa a los mismos.

- Carga de la información procedente de los Notarios a través de ANCERT y cruce de la misma por diferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones/autoliquidaciones de IIVTNU, IBI y detectar sus omisiones.

- Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU, IBI a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.

A través de la Oficina Virtual Tributaria o de forma presencial, los ciudadanos podrán presentar sus autoliquidaciones o realizar las liquidaciones con determinación de:

- El obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
- Distintas formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio).
- Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc.).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.

Datos registrales del objeto tributario.

Periodo de generación de la plusvalía / fecha inicial y final para determinar el numero de años.

- Referencia catastral del inmueble (permitirá saber el valor suelo del momento del Devengo y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI, Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos, y demás tributos con Bases reales)
- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Publicas, entidades benéficas, transmisiones mortis causa entre familiares, ...)

El sistema deberá estar completamente integrado con la plataforma ANCERT, a la que se accederá mediante adhesión al Convenio FEMP, en lo referente a consulta telemática de la deuda pendiente de IBI, simulación, autoliquidación asistida, presentación y pago telemático del IIVTNU.

Como consecuencia de la revisión de las autoliquidaciones presentadas por los ciudadanos, el sistema deberá permitir la generación de autoliquidaciones complementarias y liquidaciones paralelas.

El sistema deberá permitir el inicio y tramitación de los procedimientos inspectores, de gestión tributaria diversos y sancionador.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.2.6 Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) Implementación de las actuaciones necesarias para la gestión e inspección del ICIO, que deberán realizarse mediante los correspondiente expedientes electrónicos. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles.

- Generación de liquidaciones provisionales.
- Registro de finales de obra y presupuesto.
- Generación de liquidaciones definitivas.
- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.
- El sistema deberá permitir el inicio y tramitación de los procedimientos inspectores, de gestión tributaria diversos y sancionador.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.2.7.- Tasas y precios públicos. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles.

El sistema contemplará las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de las tasas y precios públicos:

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.

- Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible.
Deberán poder presentarse autoliquidaciones de tasas y precios públicos a través de la Oficina Virtual.
Posibilidad de gestión de tasas y precios públicos desde los Ayuntamientos, para la gestión directa de cobro por el Servicio y/o su posterior cargo al Servicio.

- El mantenimiento del padrón, altas bajas y modificaciones se gestionará indistintamente por el SGTIR o por la entidad municipal.
-El sistema deberá permitir el inicio y tramitación de los procedimientos inspectores, de gestión tributaria diversos y sancionador.
- A partir del IBI o de otras figuras tributarias, deberá posibilitar la elaboración de padrones fiscales en el ámbito de las tasa y precios públicos.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.2.8.- Sanciones de Tráfico. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

La aplicación deberá soportar la gestión administrativa integral de las sanciones de tráfico (bajo los sistemas de delegación o encomienda de gestión) bajo la misma filosofía de funcionamiento que el resto de conceptos tributarios del Sistema, soportándose bajo el modelo de Administración Electrónica integral. El sistema deberá ser parametrizable y abierto para una posible gestión compartida.
Contemplará desde la grabación de boletines, hasta el cobro en periodo ejecutivo, en su caso, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones, expedientes de gestión, expedientes ejecutivo, etc.).

Asimismo, permitirá la incorporación de fichero externos (aplicaciones externas de multas, ORA, radares, foto rojo, etc.).

Implantación de la DEV.

Se valorará específicamente la disponibilidad de una aplicación tipo APP, que funcione sobre los sistemas operativos mas usuales en los dispositivos Smartphones, en conexión directa con la aplicación suministrada y con la DGT, pudiendo funcionar en modo desconexión cuando no exista cobertura de datos.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.2.9.- Otros ingresos no tributarios. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación de ingresos, tales como sanciones por infracción de las Ordenanzas municipales, reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, sanciones tributarias diversas (incumplimiento ordenes de embargo, falta de atención a requerimientos, etc..), etc.

Asimismo, las que pudieran producirse de "derecho privado", tales como alquileres.

3.3.3.- Recaudación. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

*Con carácter general, el sistema deberá posibilitar el cálculo de las cuentas recaudatorias, su borrado y recálculo. Una vez calculada ésta, impedirá el cambio de estado de un recibo a otro que altere la situación de manera incongruente , por ejemplo de cobrado a anulado o pendiente. Tales alteraciones solo serán realizables previa anulación y recálculo de la cuenta.

*El sistema deberá posibilitar la elaboración de planes de actuación en el ámbito de la recaudación ejecutiva, parametrizables a nivel de administración tanto en el ámbito de su diseño como de su ejecución.

*** Se valorarán las utilidades que presenten en este aspecto, siempre que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.3.1.- Cobros.

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualesquiera conceptos impositivos, a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2 y CSB60-3 y CSB19.

Los recibos no domiciliados, también se podrán pagar de forma:

- Presencial en las oficinas del Servicio Provincial mediante tarjeta de crédito o débito.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria
- A través de la App del Organismo

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Recaudación de valores en voluntaria por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datáfono.
- Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43)
- Gestión de las entregas a cuenta.
- Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio, así como otras estadísticas e informes.
- Calculo automático de la deuda según el estado del valor.
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin anulación de recibos.
- Posibilidad de dividir una deuda ya liquidada.
- Posibilidad de entregas a cuenta o pagos parciales.
- El sistema posibilitará la modificación manual de datos de los registros tales como : obligado, fechas de notificación, fecha de la providencia de apremio, estado de un recibo, domicilio, fecha de cobro, etc.
- El sistema posibilitará la realización de cobros manuales totales o parciales.
- El sistema posibilitará la realización de las diferentes datas totales y parciales, conservando en este último caso la información completa de la liquidación con aplicación de la data parcial.
- EL sistema permitirá la emisión de recibos y/o cartas de pago, sin recargo e intereses o con unos recargos inferiores al del estado actual con la posibilidad de modificar el estado o desde el mismo estado en el que se encuentre la deuda.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.3.3.2.- Domiciliaciones.

Se deberán habilitar las funcionalidades necesarias para que particulares, administradores, representantes y entidades financieras colaboradoras puedan gestionar la domiciliación de los cargos periódicos de los contribuyentes.

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

- Presencial en las Oficinas del SPGR
- A través de la Oficina Virtual Tributaria
- A través de los cuadernos 60, 72 y 19.

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por tratamiento de soportes bancarios.
- Domiciliación individual y/o general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos.
- Aplicación de bonificaciones por domiciliación.
- Generación y tratamiento del cuaderno 19 y sus anexos.
- Histórico de domiciliaciones.
- Mantenimiento automatizado para altas, modificaciones y bajas masivas , permitiendo ésta última la posibilidad de llevarla a cabo o no en función de la causa de devolución.
- Posibilidad de reenvío de domiciliaciones para el caso de devoluciones.

- Posibilidad de envío para su gestión a una sola entidad colaboradora o a diversas entidades.

* **Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.3.3.3.- Fraccionamientos.

A) Ordinarios.-

- Podrán realizarse, bien en forma presencia, o a través de la Oficina Virtual Tributaria, contemplando la posibilidad de emitir por esta última vía una propuesta de resolución, bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada -AAA-, recogida en la Ley 39/2015.

- Cuando esta actuación se realice desde la OVT, se aplicarán los mismos criterios que en modo presencial, de acuerdo con la ordenanza que soporta dicha actuación.

- Permitirá la gestión integral de los fraccionamientos, el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.) y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno CSB19.- Las fracciones resultantes se enviarán mediante remeses C19, distinguiendo voluntaria y /o ejecutiva, con fecha de cargo por defecto el 20 de cada mes, si bien podrán hacerse envíos con fecha 5 de cada mes.

- Toda la gestión deberá enmarcarse en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica, con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.

- Se llevará a cabo bajo las premisas siguientes, cuyo incumplimiento impedirá de manera automática su tramitación de forma conjunta, debiendo dar lugar en un solo acto a la tramitación separada en función de las siguientes pautas:

* Un solo obligado. Siempre.

* Un solo municipio o entidad titular de la exacción. Siempre.

* Domiciliación del fraccionamiento . Siempre.

* Importe mínimo para las cuotas resultantes del fraccionamiento y / o aplazamiento. Parametrizable según voluntaria y/o ejecutiva.

* Número de plazos máximos. Ordinarios y extraordinarios, según voluntario y/o ejecutiva. Parametrizable y sujeto a autorización los segundos.

* Voluntaria o Ejecutiva. Dos expedientes para un mismo obligado y entidad, con dos cargos C19 diferentes.

* Sistema de alerta en los fraccionamientos en ejecutiva cuando haya deudas incursas en un procedimiento de embargo activo .

* En los fraccionamientos en ejecutiva, deducción de las cantidades embargadas o trabadas y no aplicadas pendientes.

* Control automático de incumplimientos. Parametrizable y sujeto a autorización.

* Concesión provisional automática si cumple todos los requisitos, y manual si está sujeto a revisión.

* Las concesiones provisionales serán definitivas automáticamente, transcurridos 15 días desde el cierre de la remesa o cargo.

* La fecha de cargo será por defecto el 20 de cada mes, permitiendo seleccionar como fecha opcional de cargo el 5 de cada mes . Estará sujeto al sistema de alarmas internos a nivel de administración con un antelación de al menos 10 días, previos a la fecha de cargo.

* Posibilidad de aplicar bonificación por fraccionamiento en voluntaria, a uno y/o varios conceptos, con igual o diferente porcentaje en función del concepto.

* Permitirá el control de los fraccionamientos incumplidos y la continuidad o inicio de forma automática del periodo ejecutivo y del procedimiento de apremio de los recibos incluidos en el fraccionamiento. Las fracciones se gestionarán mediante remesas independientes para voluntaria y ejecutiva , permitiendo la actualización periódica de devoluciones y el cobro de la mismas. Tanto la gestión de devoluciones como la de cobros deberá incorporar un sistema de alertas que :

a) Impida el cobro antes del plazo mínimo fijado para dicha acción que será parametrizable.

b) Impida devoluciones después del plazo máximo de admisión de las mismas que será parametrizable.

* Las deudas fraccionadas en voluntaria darán lugar a su anulación automática en el cargo original por el motivo de fraccionamiento voluntaria debiendo consignarse dicha situación en su estado, originando

una nueva deuda, clon de la fraccionada, en un nuevo cargo para cada entidad , cargo que será acumulativo , mixto en cuantos a los subconceptos tributarios y mensual, abriéndose automáticamente con la primera aprobación provisional desde 1 de cada mes y cerrándose con la última aprobación provisional el último día del mes. Los fraccionamientos en voluntaria serán objeto de cálculo de cuenta y liquidación a las entidades delegantes periódicamente.

* Las deudas fraccionadas en ejecutiva permanecerán en dicho estado que se deberá reflejar en el cargo original, fraccionado ejecutiva, suponiendo la suspensión a efectos prácticos de las actuaciones en ejecutiva en tanto persista el fraccionamiento . Los ingresos aplicados por fraccionamiento serán objeto de liquidación con la cuenta ordinaria y periódica de ejecutiva.

B) Planes de pago en voluntaria.-

- La aplicación deberá contemplar la posibilidad de realizar planes de pagos, en voluntaria, individuales o masivos, siendo estos creados y diseñados por el usuario a partir de los padrones fiscales del ejercicio actual y/o del anterior, en función de los tributos, ejercicios, plazos, porcentaje de cargo en cada plazo, obligados tributarios, domiciliación de pago, bonificación por domiciliación en voluntaria, a uno y/o varios conceptos, con igual o diferente porcentaje en función del concepto, etc, siendo esta funcionalidad sujeta a mantenimiento y susceptible de clonar. Dichos planes estarán asociados al padrón del ejercicio actual, previendo la posibilidad de varias cuotas de manera porcentual y /o la última cuota de regularización. Los requisitos mínimos serán :

- a) Un plan por obligado y municipio.
- b) Solo deudas en estado de voluntaria o procedentes de padrones fiscales del ejercicio anterior.
- c) Sujeto a plazos mensuales con fecha de cargo por defecto el 20 de cada mes, si bien podrán hacerse envíos con fecha 5 de cada mes, mediante pago domiciliado.
- d) Posibilidad de modificar la cuenta de cargo.
- e) Modulación del porcentaje de cargo en cada plazo.
- f) Posibilidad de regularizar en el último cargo tanto las cantidades pendientes como las atrasadas no pagadas.

La amortización de las deudas en dichos planes irá en función de la fecha fin de pago en voluntaria del padrón fiscal. La cuenta derivada de dichos planes estará integrada como subconcepto en la cuenta del padrón fiscal. El incumplimiento de alguna de las fracciones del plan deberá permitir :

- a) Volver a reenviar la fracción incumplida una o varias veces.
- b) La baja en el plan, reponiendo los recibos incluidos a su estado inicial , y dando por cobrados total o parcialmente los pagados.

- La liquidación y contabilización de los planes de pago en voluntaria se realizará dentro de cada padrón fiscal de origen, no generando apunte contable alguno distinto de el del padrón de origen.

C) Planes de pago en ejecutiva.-

- La aplicación deberá contemplar la posibilidad de realizar planes de pagos en ejecutiva , siendo estos creados y diseñados por el usuario a partir de las deudas pendientes en ejecutiva en el momento de su creación , con posibilidad de ir agregando nuevas deudas en ejecutiva o desglosando deudas incluidas con anterioridad, de acuerdo con los siguientes requisitos mínimos :

- a) Un plan por obligado y municipio.
- b) Solo deudas en ejecutiva.
- c) Diseñable y modificable tanto en deudas como en plazos , cuotas y cuentas de cargo. Permitirá la aplicación de periodos de carencia en el inicio o durante su vigencia estando sujeto a parametrización.
- d) Domiciliado con fecha de cargo los 5 y/o 20 de mes o plazo que se fije.
- e) Sistema de aviso y control automático de incumplimientos. Sólo cancelables manualmente.
- f) Sujeto o no a la prestación de garantías, debiendo éstas ser incorporadas de manera digital al expediente.
- g) Supondrá la paralización de actuaciones en ejecutiva durante su vigencia.

- h) Cálculo y actualización automática de recargos, intereses y costas.
- i) Aplicación de los cobros según normativa recaudatoria.
- j) Liquidación de los ingresos y/o datas en las cuentas periódicas de ejecutiva. Su contabilización se realizará dentro del/os cargo/s de origen.
- k) Volver a reenviar la fracción incumplida una o varias veces.
- l) La baja en el plan, reponiendo los recibos incluidos a su estado inicial , y dando por cobrados total o parcialmente los pagados.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.3.3.4.- Devoluciones.

Este módulo permitirá la devolución al interesado de los cobros realizados de forma indebida previa solicitud expresa del mismo o de oficio por parte del Servicio.

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

- De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas. Parametrizable en cuanto a las retenciones a efectuar a las entidades delegantes de manera automática, y en cuanto a los conceptos reintegrables de la entidad actuante SGTIR.
- Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados, no sujetos a retención a la entidad delegante.
- Depósito: Devolución de una fianza
- Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o por fraccionamiento. Parametrizable en cuanto las retenciones a efectuar a las entidades delegantes de manera automática, y a en cuanto a los conceptos reintegrables de la entidad actuante SGTIR.
- Otras situaciones excepcionales

Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) así como los intereses que aplicaran en su caso. La devolución se podrá pagar por los siguientes medios:

- Por transferencia bancaria
- Por compensación de deuda o multas que el beneficiario pueda tener con el Servicio.

Debe de estar previsto la aplicación al presupuesto de las devoluciones prescritas.

Deberá contemplar la contabilización de las devoluciones practicadas, describiendo los importes individuales y conjuntos, a nivel de entidad de delegante y del SGTIR. .

Deberá permitir la tramitación del expediente individual de las devoluciones, cualesquiera que sea la causa en la que estén sustentadas, y la emisión conjunta, periódica y acumulativa por entidades delegantes del detalle desglosado de las devoluciones practicadas con expresión al menos de los siguientes datos :

- * Entidad delegante
- * Periodo al que corresponden las devoluciones.
- * Denominación y nif/nie del obligado.
- * Tributo afectado.
- * Detalle de los diferentes elementos de la deuda objeto de la devolución, con detalle de los importe s detraídos a la entidad delegante y los soportados por el SGTIR. Resumen total delos mismos por entidad y a nivel general para el SGTIR.

· La aplicación debe incorporar un sistema de alerta inmediato y asociado al informe-propuesta de devolución por el NIF del obligado, que permita detectar la existencia de deudas pendientes de pago, a fin de poder llevar a cabo la retención o compensación de las devoluciones.

*** Se valorarán las utilidades que presenten en este aspecto, siempre que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.3.5.-Suspensión y paralización.

La suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en periodo voluntario, recurso contra una multa o sanción, o de forma manual cuando se trate de un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial.

El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de la distinta casuística de la suspensión.

Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la suspensión y disponer de alarmas para los usuarios.

Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión pero se producen por una motivación administrativa y de gestión. El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en periodo voluntario.

Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan (por incumplimiento, denegación o desistimiento), el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes.

El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la paralización y disponer de alarmas para los usuarios.

El sistema deberá permitir gestionar y controlar el estado de las garantías (avales, fianzas, etc.) asociadas a la suspensión y paralización, debiendo constar de manera digitalizada en el expediente.

Tanto las suspensiones como las paralizaciones deberán reflejarse en la contabilidad como pendientes de pago en su respectivo cargo.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.3.3.5.1.- Régimen especial de Concursos.

- La aplicación debe contar con las funcionalidades específicas que den respuesta a la problemática relacionada con los Concursos de Acreedores : fecha del concurso, tipo de concurso, detalle de deudas concursales y contra la masa, juzgado donde se tramita, datos completos de la administración concursal, estado del concurso, etc.

- La aplicación permitirá el acceso al Registro Público Concursal , al Registro Mercantil , Registro de la propiedad y de bienes muebles así como al Registro Civil para las personas físicas, a fin de poder obtener la información pertinente relativa al concurso.

- Permitirá identificar los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal, mediante la carga de ficheros remitidos, en su caso, por empresa especializada, o manualmente por el usuario, paralizando automáticamente los recibos calificados como créditos concursales y contra la masa, generando éstos últimos automáticamente para su envío junto con la comunicación concursal.

- Cada vez que se incorporen a la base de datos nuevas deudas del concursado, deberá establecer un sistema de alertas y la generación automática de las mismas , junto con su comunicación para su traslado a las administraciones concursales.

-Deberá contener todas las especialidades del procedimiento y en especial el tratamiento de los recibos, la emisión, comunicación y control periódico de los certificados de créditos concursales y contra la masa, así como la posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.

- La calificación de créditos deberá realizarse de manera automática en función de los parámetros definidos , fecha de declaración del concurso, devengo de las deudas, etc.

- Deberá incluir las diferentes plantillas de modelos.

- Deberá incorporar un sistema de alarma y generación automática de nuevas deudas exigibles contra la masa para su tratamiento.

- Tanto las suspensiones como las paralizaciones deberán reflejarse en la contabilidad como pendientes de pago en su respectivo cargo.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.3.5.2.- Régimen especial de las Administraciones públicas.

- La aplicación permitirá identificar los recibos de las Administraciones Publicas, parametrizando las situaciones especiales del procedimiento de recaudación para las mismas, excluyéndolos de los procedimientos masivos de pase a ejecutiva y embargos, y en especial, del desarrollo y control del procedimiento especial de compensación de oficio de deudas de dichas entidades.

- Deberá posibilitar la generación y envío automático de las deudas, estableciendo los datos de notificación postal o telemática y personas de contacto dentro del organismo obligado tributario.

- Deberá contener posibilitar las diferentes alternativas de extinción de las deudas según la normativa tributaria, pago, compensación , etc.

*** Se valorarán las utilidades que presenten en este aspecto, siempre que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.3.6.- Prescripción.

El sistema deberá permitir la gestión integral de la prescripción de las deudas. Para ello, todas las deudas deberán llevar asociado su fecha de prescripción que se calculará según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable.

Durante la vida de la deuda, se podrán realizar acciones bien desde el Servicio o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción. Dichas acciones deberán quedar reflejadas automáticamente por defecto, permitiendo su no inclusión de manera manual y previo aviso.

Una vez finalizadas dichas acciones, el sistema deberá recalcular automáticamente la nueva fecha de prescripción.

Finalmente, el sistema permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción y dispondrá de alertas asociadas.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.3.3.7.- Ejecutiva.

*La aplicación gestionará de forma automática el paso de los valores a periodo ejecutivo, calculando los porcentajes de recargo (5-10-20%) e intereses de demora que correspondan durante el proceso, así como incorporándolos al expediente ejecutivo del contribuyente, cuando este exista, o bien generando uno nuevo en caso contrario, una vez que se haya notificado la correspondiente providencia de apremio.

*El número de expediente en ejecutiva será único y al menos deberá estar conformado con el año de inicio del mismo y un número secuencial. La aplicación deberá incorporar automáticamente, una vez notificada la providencia de apremio, las nuevas deudas al expediente existente, de manera que no sea admisible la existencia de dos expedientes en ejecutiva para un mismo obligado tributario. La acumulación será independiente de la entidad titular de los créditos, de manera que habrá un solo expediente por obligado con X deudas de una o de Y entidades.

*La aplicación emitirá a nivel de usuario de administración cuando éste lo genere, informes exportables con indicación de la siguiente información por los tramos y/o condiciones que se detallan, a nivel de entidad delegante y general para el SGTIR, resumido y con detalle del número de expedientes , debiendo poder generar la información por selección de uno de los criterios o por varios de ellos de manera combinada :

a) Por tramos:

- Tramos por importe principal de la deuda, excluidos recargos, intereses de demora y costas del procedimiento ejecutivo:

Hasta 1.000,00€.

De 1.000,01 hasta 5.000,00 €.

De 5.000,01 € hasta 10.000,00 €.

De 10.000,01 € hasta 20.000,00 €.

De 20.000,01 € hasta 50.000,00 €.

De 50.000,01 € hasta 100.000,00 €.

De más de 100.000,00 €.

- Detalle de la información resumida por entidad y total general: N.º de deudas por tramos y total. Importe de deuda por tramos desglosada por conceptos y total. N.º total de deudas y de importe.
- Detalle de la información desglosada por entidad : Nº de expediente en ejecutiva. Identidad del deudor. Importes de la deuda desglosada y total.

b) Por años de cargo dentro de un expediente :

De 2 a 4 años.

De 5 a 10 años

De más de 10 años

- Detalle de la información resumida por entidad y total general: N.º de deudas por tramos y total. Importe de deuda por tramos desglosada por conceptos y total. N.º total de deudas y de importe.
- Detalle de la información desglosada por entidad : Nº de expediente en ejecutiva. Identidad del deudor. Importes de la deuda desglosada y total.

c) Por número de deudas asociadas a un expediente :

De 5 a 10 deudas.

De 11 a 20 deudas.

De 21 a 50 deudas.

De 51 a 100 deudas.

De más de 100 deudas.

- Detalle de la información resumida por entidad y total general: N.º de deudas por tramos y total. Importe de deuda por tramos desglosada por conceptos y total. N.º total de deudas y de importe.
- Detalle de la información desglosada por entidad : Nº de expediente en ejecutiva. Identidad del deudor. Importes de la deuda desglosada y total.

*Durante la tramitación del expediente de ejecutiva, el sistema deberá permitir, entre otras, realizar las siguientes actuaciones:

- Generación de Providencias de Apremio.
- Cálculo de recargos e intereses de forma automática.
- Carga en ejecutiva de valores externos, con validación de los elementos identificativos de los obligados y eliminación o data de aquellos que no superen los controles de identificación o de importe principal mínimo que en cada momento se determine.
- Datas por importe principal de manera automática mínimo que en cada momento se determine.
- Cálculo y emisión periódica de cuentas recaudatorias en ejecutiva, con asignación del número de cuenta global para todas las entidades delegantes, formado al menos por el ejercicio y número secuencial dentro del mismo. La emisión deberá realizarse a nivel de entidad delegante y general para el SGTIR, con resumen detallado de los importes ingresados y/o datados, cantidades a liquidar a la entidad y propias del SGTIR. Listado detallado de deudas ingresadas y datadas para la entidad delegante.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes; compatibilidad de embargos.
- Reposición a voluntaria.
- Emisión de deudas sin recargo o con recargos e intereses distintos.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- Gestión de Compensaciones
- Recaudación de valores en ejecutiva por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datáfono.
- Subasta electrónica de bienes a través del Portal de subastas del BOE
- Gestión de fallidos, donde se incluirá el informe y documentación acreditativa.
- Derivación de responsabilidad.
- Hipoteca Legal Tácita

- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos.

La aplicación deberá dar soporte a la totalidad de procedimientos y modelos documentales que los soporten, recogidos en el Reglamento General de Recaudación para el periodo ejecutivo, siendo compatible con el libre office.

* La aplicación deberá incorporar un sistema parametrizable que permita la elaboración, ejecución y control de planes de recaudación ejecutiva a nivel de usuario, negociado, dependencia, etc..

* La aplicación debe incorporar un sistema de comunicación inmediato, que permita la colaboración con las entidades delegantes, a fin de vigilar y detectar la existencia de créditos o derechos pendientes de pago por parte de dichas entidades a favor de los obligados, con el propósito de poder llevar a cabo las retenciones, embargos o compensaciones oportunas. Dichos procesos deben ser susceptibles de lanzarse automáticamente, previa selección de los obligados y de las entidades receptoras, debiendo establecer una serie de criterios de selección respecto de aquéllos. Los procesos de envío y respuesta serán electrónicos y deben quedar reflejados en el historial del expediente.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.3.8.- Embargos.

Todas las deudas en periodo ejecutivo notificadas y que han cumplido el plazo del vencimiento del apremio, podrán pasar a la fase de embargo y se puede realizar de forma individual o masiva.

Durante esta fase, el sistema deberá permitir realizar las siguientes actuaciones:

- Diligencia de embargo. Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.
- Emisión de las correspondientes Diligencias de embargo
- Notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente de apremio. Gestión por remesas y publicación en BOE
- Introducción de resultados.
- Emisión de Mandamientos y Otros Documentos desde expediente de ejecutiva con todos los formularios.
- Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.
- Información y Ejecución de Embargos Norma 63
- Embargo de créditos realizables a corto plazo (devoluciones AEAT)
- Embargo de sueldos salarios o pensiones
- Embargo de bienes muebles e inmuebles
- Embargos de subvenciones
- Emisión de Mandamientos y Otros Documentos desde expediente de ejecutiva
- Derivaciones de responsabilidad
- Derivación por afección del IBI.
- Subasta electrónica de bienes.

* Todas las actuaciones realizadas en el procedimiento ejecutivo y de apremio deberán quedar documentadas mediante los informes, diligencias, providencias, etc, debiendo estar soportada la documentación generada por la aplicación, así como disponer de los modelos y plantillas a fin de poder elaborar los documentos oportunos.

* Una vez calculada una cuenta, el sistema impedirá la alteración del estado del recibo a una fase anterior al de la generación de la cuenta.

* El sistema deberá posibilitar el embargo de cc mediante el C63 simultáneamente en varias entidades por el importe pendiente de pago, cuando en una o varias se haya realizado la traba parcial de la deuda.

* El sistema deberá ser parametrizable en cuanto a la posibilidad de llevar a cabo embargos simultáneos siempre que ello sea posible y compatible.

* El sistema posibilitará a nivel de usuario autorizado el levantamiento total o pericial de embargos, así como su comunicación a la entidad o persona embargante de manera telemática o por correo postal.

* En los embargos sujetos a retenciones variable y/o periódicas, como el caso de los sueldos y salarios, el sistema deberá permitir a través de la oficina virtual, la confección de la carta de pago en la modalidad del C60 que se determine, para que el retenedor-pagador pueda efectuar el pago en la entidad colaboradora periódicamente. Dicha emisión, como entrega a cuenta, deberá quedar reflejada en el sistema.

* En los embargos de sueldos, salarios y pensiones, el sistema a nivel de administración deberá generar los siguientes informes cuando sean requeridos, de manera resumida o con detalle, dentro del tramo de fechas que se determine:

a) Resumido.-

- Número de expedientes sujetos a embargo por entidad delegante
- Importe total embargado con detalle por conceptos por entidad delegante.
- Total general de número de expedientes sujetos a embargo.
- Total general del Importe embargado con detalle por conceptos.

b) Con detalle.-

- Relación nominal de expedientes, con el importe total embargado con detalle por conceptos por entidad delegante.

* El sistema deberá generar cuando sea solicitado por el usuario administrador, informes respecto del resto de embargos trabados a nivel de cada clase de embargo, inmuebles, muebles, etc. con la siguiente información mínima:

Tipo de embargo.

a) Resumido.-

- Número de expedientes sujetos a embargo por entidad delegante
- Importe total embargado con detalle por conceptos por entidad delegante.
- Total general de número de expedientes sujetos a embargo.
- Total general del Importe embargado con detalle por conceptos.

b) Con detalle.-

- Relación nominal de expedientes, con el importe total embargado con detalle por conceptos por entidad delegante.

* **Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.4.- Contabilidad. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles.

La aplicación deberá registrar de forma individualizada todas y cada una de las operaciones derivadas de la gestión que se realicen en relación con los recursos de otros entes públicos quedando integradas en su contabilidad mediante una estructura de datos que permita además de su registro obtener información requerida en la nota 20, " Operaciones por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos ", de la Memoria incluida en la parte Tercera del Plan General de Contabilidad Pública adaptado a la Administración Local anexo a la Instrucción.

La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones tributarias y recaudatorias que deban dar lugar a una anotación contable, según la normativa presupuestaria y contable vigente, siendo compatible con el SICAL o cualquier otro sistema general utilizado por la Diputación de Ciudad Real.

El sistema deberá permitir la conciliación y cuadro de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable y específicamente con el módulo de Gestión de Recursos de Otros Entes -ROE

Asimismo, el sistema deberá permitir la contabilización y la rendición de las Cuentas de Gestión a los Organismos delegantes. Dichas cuentas serán en voluntaria, para cada periodo de cobro o proceso de

liquidaciones de ID, y en ejecutiva con la periodicidad que se determine. Anualmente se emitirá una cuenta final de ejercicio donde se computará la gestión realizada a lo largo del año detallada por cargos. En el caso de los fraccionamientos ordinarios, permitirá el cobro mensual de los mismos y la emisión periódica de la cuenta de ingresos y datas.

El sistema de cuentas y datas deberá ser parametrizable, siendo los plazos de emisión y cálculo indicados orientativos y modificables.

- Control y contabilización de los cargos, los ingresos, las anulaciones, las prescripciones, insolvencia, etc. con repercusión contable. Todas las datas deberán ser informadas y el informe constar para su consulta en la BD.

- Consulta de la Contabilidad, por Concepto, Ejercicio Fiscal, Ejercicio Valor, Municipio, Tipo de Liquidación, de forma individual o combinada.

- Con las funcionalidades descritas, el módulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingresos susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio sus funciones por la Intervención municipal.

- Los cargos, cuentas, facturas de ingresos, datas por diversas causas incluidas las de ingreso, etc, deberán ser visibles y exportables para las entidades municipales, y se emitirán mediante listados de resumen y de detalle, debiendo contener un formato de salida para facilitar la información a las entidades delegantes.

- El pendiente de cobro deberá contabilizar todas aquellas deudas en esta situación, con independencia de que se encuentren fraccionadas, aplazadas, suspendidas o paralizadas.

- El formato de los listados de cuenta y de datas se ajustará a las siguientes condiciones mínimas:

a) En voluntaria.- Los diferentes conceptos se expresarán por sus cuotas o principales, incluidos los recargos provinciales, por extemporaneidad y los intereses de demora no derivados del procedimiento de apremio. La cuenta se expedirá en un solo documento por periodo comprensiva de todos los padrones y/o cargos puestos al cobro dentro del mismo.

* Nombre del municipio.

* Ejercicio y periodo de la cuenta.

* Nombre de tributo o exacción

*Número de cargo. Formado por el año de cargo (4 posiciones), y un número secuencial de 3 posiciones (999). El número de cargo será único para el municipio, pudiendo ser igual en otro municipio.

* Ejercicio del devengo. En el caso de liquidaciones de ID que comprendan varios ejercicios se indicará el mayor y menor de los mismos con el atributo "VARIOS".

* Ejercicio de cargo

* Cargo Bruto (CB). Número de deudas.

* Datas por anulación. (DAN) Número de deudas.

* Datas por fraccionamiento. (DFR). Número de deudas.

* Datas por insolvencia (DIN). Número de deudas.

* Datas por falta de datos esenciales (DFDE). Número de deudas.

* Datas por importe inferior al convenido (DIIC). Número de deudas.

* Datas por prescripción (DPR). Número de deudas.

* Datas por otros motivos (DOM). Número de deudas.

* Total datas en voluntaria (TDV). Sumatorio de todas las datas.

* Cargo Neto (CN) (Cargo Bruto-datas) .Número de deudas.

*Total Ingresos (INGV). Número de deudas.

*Pendiente de cobro (principal) (PTEV). Número de deudas.

b) En ejecutiva. Cuando el cargo provenga de la gestión propia, es decir, no se trate de un cargo directo para su cobro en ejecutiva, los campos marcados en negrita deberán ser coincidentes con la información en voluntaria. Los diferentes conceptos se expresarán por sus cuotas o principales, incluidos los recargos provinciales, por extemporaneidad y los intereses de demora no derivados del procedimiento de apremio, salvo en el caso de los ingresos en los que se expresarán además de los indicados los recargos ejecutivo y de apremio y los intereses de demora del procedimiento de apremio.

* **Nombre del municipio.**

- * **Nombre de tributo o exacción**
- * **Ejercicio del devengo.** En el caso de liquidaciones de ID que comprendan varios ejercicios se indicará el mayor y menor de los mismos con el atributo "VARIOS" .
- * **Número de cargo.**
- * **Ejercicio de cargo.**
- * **Pendiente de cobro (principal).** Número de deudas. Coincidente con el pendiente de cobro en la cuenta de voluntaria.
- * Ejercicio y mes o periodo de la cuenta.
- * *Cargo Bruto (CB).* Número de deudas. Solo para los cargos directos en ejecutiva.
- * *Datas por anulación (DAN).* Número de deudas.
- * *Datas por insolvencia (DIN).* Número de deudas.
- * *Datas por prescripción (DPR).* Número de deudas.
- * *Datas por falta de datos esenciales (DFDE).* Número de deudas.
- * *Datas por importe inferior al convenido (DIIC).* Número de deudas.
- * *Datas por otros motivos (DOM).* Número de deudas.
- * *Total datas en ejecutiva (TDE).* Sumatorio de todas las datas.
- * *Total Ingresos Ejecutiva (INGE).* Número de deudas.
- * *Pendiente de cobro Ejecutiva (PTEE).* Número de deudas.

c) Cuenta general fin de ejercicio para entidades delegantes. Estará integrada por el resultado final de todas y cada una de las cuentas en voluntario o/y ejecutiva dentro del mismo ejercicio. Se generará una sola cuenta por entidad municipal. Los diferentes conceptos se expresarán por sus cuotas o principales, incluidos los recargos provinciales, por extemporaneidad y los intereses de demora no derivados del procedimiento de apremio, salvo en el caso de los ingresos en los que se expresarán además de los indicados los recargos ejecutivo y de apremio y los intereses de demora del procedimiento de apremio.-

- * **Nombre del municipio.**
- * **Ejercicio de la cuenta.**
- * **Número de cargo.**
- * **Nombre de tributo o exacción**
- * **Ejercicio del devengo.** En el caso de liquidaciones de ID que comprendan varios ejercicios se indicará el mayor y menor de los mismos con el atributo "VARIOS" .
- * **Ejercicio de cargo**
- * *Cargo Bruto (CB).* Número de deudas.
- * *Total datas en voluntaria (TDV).*
- * *Total Ingresos en voluntaria (INGV).* Número de deudas.
- * *Total datas en ejecutiva (TDE).*
- * *Total de datas en el año (TDAN) :* Sumatorio de las datas de voluntaria y ejecutiva. Número de deudas.
- * *Cargo Neto (CN) :* Cargo Bruto- Datas. Número de deudas.
- * *Total Ingresos Ejecutiva (INGE).* Sumatorio de todos los ingresos en el ejercicio. Número de deudas.
- * *Total ingresos en el ejercicio (INGA).* Número de deudas.
- * *Total Pendiente de cobro (TPTE).* Número de deudas.

d) Cuenta general fin de ejercicio para el SGTIR:

Estará integrada por el resultado final de todas y cada una de las cuentas en voluntario o/y ejecutiva dentro del mismo ejercicio. Se generará una sola cuenta resumen general del servicio con todas las entidades, consistente en el total final de cada entidad y el sumatorio de todas ellas. Los diferentes conceptos se expresarán por sus cuotas o principales, incluidos los recargos provinciales, por extemporaneidad y los intereses de demora no derivados del procedimiento de apremio, salvo en el caso de los ingresos en los que se expresarán además de los indicados los recargos ejecutivo y de apremio y los intereses de demora del procedimiento de apremio.- Deberá contener como mínimo :

- * **Ejercicio de la cuenta.**
- * **Nombre del municipio.**
- * *Cargo Bruto (CB).* Número de deudas.

- * Total datas en voluntaria (TDV).
- * Total datas en ejecutiva (TDE).
- * Total de datas en el año (TDAN) : Sumatorio de las datas de voluntaria y ejecutiva. Número de deudas.
- * Cargo Neto (CN) : Cargo Bruto- Datas. Número de deudas.
- * Total Ingresos en voluntaria (INGV). Número de deudas.
- * Total Ingresos Ejecutiva (INGE). Sumatorio de todos los ingresos en el ejercicio. Número de deudas.
- * Total ingresos en el ejercicio (INGA). Número de deudas.
- * Total Pendiente de cobro (TPTE). Número de deudas.
- * Total de anticipos en voluntaria y liquidación final.
- * Total anticipos en ejecutiva y liquidación final.
- * Total deducciones de los anticipos y liquidación **por gestión del servicio** aplicables a los anticipos y a las liquidaciones de las recaudaciones, porcentuales o por importe manual, expresado por sus diferentes conceptos.
- * Total deducciones de los anticipos y liquidación **a favor de otros entes**, porcentuales o por importe manual, expresado por sus diferentes conceptos .

3.3.5.- Procedimiento Inspector y sancionador tributario. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

El sistema deberá contar con la funcionalidad que cubran las necesidades de los inspectores tributarios, contemplando:

- Elaboración de planes de inspección parciales, generales, para una o varias entidades y uno o varios tributos.
- Actuaciones del procedimiento inspector y sancionador, integrado con el resto de la aplicación y, en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal.
- Tramitación completa, bajo modelo de Administración Electrónica integral.
- Actuaciones masivas e individuales por expediente.
- Integración del procedimiento inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
- Posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).
- Consultas, informes y estadísticas de gestión.
- Detalle por expediente individual y a nivel colectivo de los costes derivados de la inspección, cuando ésta esté sujeta a colaboración o asistencia técnica.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.6.- Recursos. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

Asimismo, el sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo.

La aplicación deberá permitir el seguimiento de Recursos administrativos, Reclamaciones Económico-Administrativas y de los Recursos Contencioso- Administrativos asociados a valores.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.7.- Cuadro de Mando. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

· Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que

servirá como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del SCTRL a la gobernabilidad del servicio.

Incluirá un cuadro de mandos que ayude a la toma de decisiones y proporcione indicadores clave de rendimiento en tiempo real comparándolos con los indicadores objetivo.

El Sistema permitirá definir un cuadro de mandos a quienes se permita acceder al conocimiento de la marcha general de la organización en tiempo real, efectuar consultas en un entorno sencillo e intuitivo y obtener instantáneamente los resultados de las mismas para su análisis:

- * Definición de los objetivos de recaudación del Ayuntamiento.
- * Conocer el grado de cumplimiento de los objetivos fijados según la planificación prevista y de las desviaciones producidas, en su caso.
- * Realizar el seguimiento de las actuaciones.
- * Tomar decisiones por la dirección.
- * Deberá aportar un sistema de control de trabajo y objetivos del personal interno, con su correspondientes históricos con los siguientes indicadores y campos de información:

Indicadores: Los indicadores deberán evaluarse a nivel de hora, día, mes y año, conservando el histórico de los últimos 4 años. Dichos indicadores permitirán un mantenimiento del tipo de operaciones realizables a nivel de usuarios, con el tiempo medio estimado de ejecución real y del objetivo. Dichos indicadores deberán computar tanto en número como en tiempo, los trabajos de cualquier índole que se desarrollen dentro del sistema por el empleado de manera individual y a nivel agrupado por tipos de trabajos (expedientes y sus clases, atenciones presenciales, etc) , obteniendo una información periódica determinable a nivel de día, semana, mes y año de los mismos.

* Se deberá desarrollar el cuadro de mando para la explotación gráfica y estadística de la información generada por la gestión tributaria y recaudatoria que se realiza a través del sistema. El Cuadro de Mando estará orientado al seguimiento y control directivo de la situación general de los procedimientos de tributarios y recaudatorios, con indicadores de medición de la productividad laboral, de las cargas por puesto de trabajo y de la eficacia de los resultados recaudatorios alcanzados.

Asimismo, el sistema deberá permitir obtener todos los informes necesarios para el desempeño de los trabajos y la operativa diaria del Servicio. Estos informes deberán ser totalmente configurables por el usuario y se podrán imprimir y exportar a distintos formatos (MS Excel, MS Doc y PDF).

El licitador deberá incluir en su propuesta una maqueta gráfica y listado de indicadores a incluir en el Cuadro de Mando.

* **Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.3.8.- Seguimiento y control. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles.

El Sistema permitirá, con los datos actualizados en el momento de la petición, la obtención de la siguiente información:

- Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores.
- Cargos emitidos a nivel general, municipio, concepto o combinación de estos datos, tanto por recibos como por liquidaciones, con detalle de la gestión realizada hasta el momento de la petición del informe.
- Embargos practicados por distintas vías (cuentas, AEAT, salarios, etc.)
- Situación de la prescripción de valores
- Situación de la suspensión de valores
- Seguimiento y estadísticas de expedientes de gestión, con selección multicriterio
- Control de Asistencias a contribuyentes
- Evolución de la base de datos de contribuyentes
- Estadísticas sobre la actividad de Inspección
- Otros datos relacionados con la gestión tributaria, inspección y recaudación.

* Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.

3.3.9.- Control de asistencias a contribuyentes. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

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

El sistema deberá poder integrarse con el actual sistema de gestión de colas de información del Servicio así como con el servicio de call center presente o futuro.

* Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.

3.3.10.- Gestión de Notificaciones. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva: prueba electrónica de entrega.
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.
- Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- En la recepción de acuses de recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Agrupación en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta, para su inclusión en un archivo informático.
- Selección de notificaciones con dos intentos fallidos para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de este y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes afectados.
- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica.
- Incorporación de imágenes escaneadas al sistema y posibilidad de vincular valores y documentos de un procedimiento a la imagen del acuse.
- El sistema deberá quedar abierto a posibles cambios o alternativas en la gestión y tratamiento de la información, cambios que deberán ser solicitados por el Servicio Provincial o propuestos por el adjudicatario y aceptado por el SGTIR. Dichos cambios serán llevados a cabo por el adjudicatario en el plazo máximo de dos meses desde que se requieran.

* Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.

3.3.11.- Acceso para los Entes Locales. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles.

La aplicación permitirá definir perfiles específicos para usuarios de los Ayuntamientos, con permisos de acceso a determinadas funcionalidades, siempre restringidas a su municipio en particular.

Dichos perfiles podrán ser mantenidos libremente por parte del Servicio Provincial, decidiendo el alcance de las funcionalidades que se ponen a disposición de cada Ayuntamiento, pudiendo abarcar la totalidad de las existentes en el Sistema, pudiendo incluso ser partícipes de la tramitación de determinados expedientes si así se requiere (ej. multas de tráfico).

Para utilizar este acceso, solo debe requerirse un dispositivo conectado a Internet, con alguno de los navegadores Web exigidos en este pliego (IE, Chrome, Firefox o Mozilla).

Asimismo, dispondrá de un módulo de “bandeja” o similar, que permita intercambiar cualesquiera tipo de datos y documentos con cada Ayuntamiento en particular. En particular en dicho acceso se colgarán las cuentas municipales, anticipos, acuerdos y resoluciones que afecten a cada entidad, datas de ingreso y de bajas por diversas causas, etc.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.3.12.- Gestión de anticipos y liquidaciones a Ayuntamientos. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

Se requiere la disponibilidad en la aplicación, de un módulo de gestión de los anticipos ordinarios y extraordinarios que se realizan o puedan realizarse a los Ayuntamientos, así como de las liquidaciones resultantes de cada cargo tanto en voluntaria como en ejecutiva, compatible con SICAL.

Deberá contar con opciones de parametrización y gestión del cálculo de los mismos para cada Ente delegante, incluyendo la selección de conceptos impositivos sobre los que se realiza el cálculo, tasas del servicio, porcentajes de anticipo, periodos de ingreso y liquidación, deducciones aplicables al anticipo y a la liquidación , etc. Como mínimo deberá contener la siguiente información por cada entidad y por el total de entidades solo para el SGTIR :

- Anticipos ordinarios en voluntaria.
- Anticipos extraordinarios en voluntaria por diversas causas.
- Liquidación de la recaudación voluntaria : Total recaudado - (anticipado+deducciones + retenciones).
- Anticipos ordinarios en ejecutiva.
- Anticipos extraordinarios en ejecutiva.
- Deducciones por gestión del servicio aplicables a los anticipos y a las liquidaciones de las recaudaciones, porcentuales o por importe manual.
- Deducciones a favor de otros entes.
- Deducciones por anticipos extraordinarios.

El proceso debe ser completo y automático, incluyendo la emisión del CSB-34 para transferencias y la generación de la liquidación final, contemplando todos los anticipos ordinarios y extraordinarios realizados en el proceso de rendición de cuentas a los Ayuntamientos, en cualquier momento en el que estos lo soliciten.

Deberá aportar un sistema de alarma tendente a avisar que se produzca la situación de que la cantidad anticipada sea superior a la base de cálculo.

*** Se valorarán las utilidades que presenten en este aspecto, siempre que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.13.- Gestión de documentos.

·La aplicación debe disponer de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, de manera que pueda fusionar datos del aplicativo con libre office, contemplando el control de versiones por contenido.

·Se tomará en consideración la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático.

·Deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en un repositorio único de información. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema amigable y de fácil uso para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos.

· Modificación y creación de plantillas. Todos los formatos que suministre la aplicación serán modificables por el usuario y están basados en Libre Office (Open Office), Microsoft Word, o PDF. Además de los documentos existentes, el usuario podrá crearse nuevos documentos y elegir el lugar desde donde se imprimirán estos documentos.

· Bandejas de tareas por usuarios. Parametrizable a fin de que las tareas puedan ser adjudicadas a un usuario, dependencia, negociado, etc. Estas tareas permitirán a los usuarios realizar todos los procesos asignados desde todo el sistema (Expedientes, Atención unificada e Integral, Trámites online del ciudadano, firma de documentos, etc).

· Generador de Listados. La aplicación suministrará una herramienta para el diseño y la generación de listados por parte del usuario de forma fácil. Así, se pueden crear cualquier tipo de listado sobre recibos, contribuyentes, domiciliaciones, etc, utilizando ordenaciones, rupturas, agrupaciones, formateando columnas, alineación, ...

· Cola de Procesos. La aplicación dispondrá de una herramienta para registrar todos los procesos ejecutados por los usuarios. Esta utilidad permitirá reimprimir la documentación asociada si fuese el caso y archivar la documentación en la base de datos documental. Además, el administrador podrá hacer uso de ella para supervisión de las tareas de los usuarios.

·Buzón de Propuestas. La aplicación deberá disponer de un buzón de propuestas para su enlace con la aplicación de Secretaría. Desde este buzón todos los usuarios autorizados podrán registrar las propuestas para que pasen automáticamente a su procesamiento para su resolución.

·Base de Datos Documental. La aplicación suministrará su propia base de datos documental para el soporte de toda la documentación que genere la aplicación. Esta base de datos tendrá su propio sistema de seguridad que podrá ser configurado independientemente del acceso al sistema.

·Correo Electrónico. Cualquier documento que se genere en la aplicación podrá ser reenviado por correo electrónico adjuntado los documentos en formato PDF.

·Correo Interno. La aplicación dispondrá de un sistema de correo interno entre usuarios para envío de mensajes, documentos y datos de la aplicación.

·Digitalización de Documentos. La aplicación permitirá digitalizar documentos para adjuntar a todos los objetos del sistema.

· Ayuda en Línea. La aplicación dispondrá de un sistema de ayuda en línea de todo el sistema disponible para el usuario y que se actualizará al mismo tiempo que lo hace el resto de la aplicación.

·Exportación de Datos. La aplicación permitirá exportar todos los listados al menos a los siguientes formatos: PDF, Excel, Word, RTF, XML y texto. También, se podrán exportar las búsquedas en pantallas a MS Access, MS Excel, Word, XML y texto.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.3.14.- Módulo de generación de informes.

La plataforma debe disponer de un módulo que pueda manejar el usuario final para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos. El sistema de generación de informes proporcionara capacidades de creación de informes de negocio para usuarios y aplicaciones web.

El objetivo de este módulo será cubrir un amplio rango de necesidades de creación de informes, abarcando desde informes operativos de gestión, de análisis y documentación para los contribuyentes.

La herramienta permitirá la exportación de los resultados hacia aplicaciones de ofimática estándares o archivos de texto plano, incluido el libre office. El sistema de generación de informes estará integrado con todos los módulos de la aplicación.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.4 Integración con otros sistemas

3.4.1.- Sistemas externos.

La aplicación propuesta, debe contemplar, los siguientes servicios de Interoperabilidad e intercambio de datos con Organismos externos:

- Dirección General de Catastro. On-line mediante Servicios Web
- Dirección General de Tráfico. On-line mediante Servicios Web
- Plataforma SIGA de Gestores Administrativos (IVTM). On-line mediante Servicios Web
- ANCERT. On-line mediante Servicios Web
- AEAT. Vía EDITRAN y ficheros convenio ejecutiva
- Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica
- Plataforma de pago Red.es. On-line mediante Servicios Web
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones
- Registro Central de Índices. Mediante ficheros
- INE. Mediante ficheros de fallecidos

Los accesos a DGT y Catastro deben realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.

El Servicio Provincial pondrá a disposición de los licitadores que lo soliciten, la información correspondiente a otros sistemas corporativos adicionales susceptibles de ser integrados con la aplicación tributaria a contratar.

El licitador deberá incluir en su propuesta la relación de aplicaciones que se compromete a integrar, así como su alcance, que se incluyen en el precio de su oferta o, en su caso, el importe que facturaría al Servicio Provincial por la realización de dichos trabajos, adicionalmente al precio de licitación.

Los licitadores deberán aportar la relación de servicios Web de los que ya dispone su aplicación, debiendo incluirse la totalidad de los mismos en el suministro, sin coste y convenientemente actualizados.

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas:

EDITRAN

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 responsabilizarse del servicio completo de EDITRAN, incluyendo la operación diaria durante todo el contrato, tanto para emisión como para recepción de ficheros y su procesamiento en la base de datos de la aplicación.

Se utiliza dicha plataforma para efectuar los envíos: SICER, Entidades Bancarias (C60, SEPA, C63, C43, ...) y AEAT .

ANCERT

La aplicación ofertada deberá contemplar la integración "on-line", mediante Servicios Web, al máximo nivel de funcionalidad, con la plataforma notarial ANCERT, debiendo permitir:

- o Consulta de deuda pendiente en ejecutiva y emisión de certificado o carta de pago, en su caso.
- o Descarga, via Servicio Web, de la ficha notarial (pdf y XML), así como del documento de escritura.
- o Generación automática del expediente de IIVTNU, incluyendo la emisión de la correspondiente liquidación, a partir de la ficha notarial.

CATASTRO

Se exige la integración mediante Servicios Web con la base de datos de la DG de Catastro, incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de liquidación del IIVTNU, para que surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas. Adicionalmente a los citados, deberán incorporarse durante el contrato cualesquiera otros nuevos que pudieran habilitarse por Organismos externos y que el Servicio Provincial considere de utilidad, sin coste adicional.

SIGEM

El Sistema será compatible y exportable con SIGEM, a fin de compatibilizar el módulo de registro general de entrada y salida de documentos, que cumpla las especificaciones SICRES, con independencia de que pudiera exigirse la integración, en el marco del proyecto, con un registro externo. Asimismo, será compatible y exportable con el modulo de Libro de Resoluciones y Decretos, en el que quede reflejo automático de la firma de cualquier resolución en el marco del procedimiento administrativo.

SICAL

La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones tributarias y recaudatorias que deban dar lugar a una anotación contable, según la normativa presupuestaria y contable vigente. El sistema deberá permitir la conciliación y cuadro de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable y, específicamente con el modulo de Gestión de Recursos de Otros Entes -ROE. Debe de integrarse con el aplicativo de contabilidad de esta DPCR SICAL

Asimismo, el sistema deberá permitir la contabilización y la rendición de las Cuentas de Gestión a los Organismos Delegantes.

Control y contabilización de los cargos, los ingresos, las anulaciones, las prescripciones, insolvencia, etc. con repercusión contable.

Consulta de la Contabilidad, por Concepto, Ejercicio Fiscal, Ejercicio Valor, Municipio, Tipo de Liquidación, de forma individual o combinada.

Con las funcionalidades descritas, el modulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingresos susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio sus funciones por la Intervención municipal.

Generación de ficheros con la información contable necesaria, facilitando la carga de los resultados recaudatorios.

AEAT

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio de recaudación de deuda en periodo ejecutivo con la AEAT.

PASARELA PAGOS CAIXABANK

Debe permitir realizar el pago de recibos utilizando las siguientes pasarelas de pago de CAIXABANK, con la condición de recibir la información de las operaciones mediante el "*cuaderno de normas y procedimientos bancarios 60, Recaudación de tributos y otros ingresos municipales*".

TPV Físico integrado en el aplicativo, de manera que una vez que operador marcar el recibo a pagar, y le indica pago en el TPV físico, el aplicativo invoca al TPV, mandándole los datos necesarios y solicitando al deudor la tarjeta bancaria para efectuar el pago. La respuesta OK o ERROR simultánea del pago la debe recoger el aplicativo lanzando las acciones que correspondan.

Desde la sede electrónica, deudor identificado con [Certificado/Cl@ve2](#), lanza la opción de pago del recibo que seleccione, invocando a la pasarela de pago. La respuesta OK o ERROR simultánea del pago la debe recoger el aplicativo lanzando las acciones que correspondan.

El deudor tiene la carta de pago y desde la sede electrónica, sin necesidad de [certificado/Cl@ve2](#), accede a la pasarela de pago indicando los datos del código de barras. Solo se recibe la respuesta mediante el cuaderno C60



CL@VE 2.0. Tanto en el aplicativo como usuario de GTRL, como en la sede electrónica, debe permitir identificarse mediante Cl@ve2.0.

*** Se valorarán las utilidades que presenten en este aspecto, siempre que mejoren la eficiencia de la gestión.**

3.4.2.- Sistemas internos o corporativos.

El licitador deberá indicar en su propuesta las herramientas con las que ya dispone de integración, así como su plan de integración con el resto de las mismas, especificando si la disposición de dichas integraciones supondrá algún coste para el Servicio Provincial, siendo requisito imprescindible la compatibilidad con SIGEM para la emisión de resoluciones administrativas de los órganos de gobierno, tanto de entrada como de salida, registro y libro de decretos. Además, en concreto las referidas a:

- Notifica :X y ADVISER 2.X , para recoger el resultado de las notificaciones.
- Dirección Electrónica Habilitada
- Punto de Acceso General – Carpeta Ciudadana
- SIA – Sistema de Información Administrativa
- Intermediación de datos
- Apodera

- Archive
- Portafirma
- Clavefirma
- Representa
- Notaria

Se detallan a continuación determinadas integraciones exigidas con otras aplicaciones de la Diputación Provincial de Ciudad Real:

- Sistema contable
- Registro de Entrada y Salida. SIGEM
- Libro de Decretos y Resoluciones. SIGEM
- Sede Electrónica
- Servicio LDAP de acceso corporativo
- Portafirmas
- Archivo de expedientes
- Gestor documental

Para poder garantizar la integración e interoperabilidad con el resto de sistemas de Diputación, el licitador deberá comprometerse a la creación y entrega en un plazo inferior a 15 días de cualquier servicio web que se le solicite con el fin de que pueda existir la integración con cualquier sistema actual o futuro durante la duración del contrato.

*** Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.**

3.4.3.- Carga de ficheros externos.

Se deben de poder seguir utilizando los formatos actuales de ficheros de intercambio de GTRL con las diferentes entidades locales gestionadas.

Se trata de ficheros de texto de longitud 700 caracteres, con la siguiente distribución:

- Tipo registro 1: Cabecera (datos generales fichero)
- Tipo registro 2: Detalle Obligatorio (información completa de cada recibo comunicado)
- Tipo registro 3: Detalle conceptos
- Tipo registro 4: Registro de detalle
- Tipo registro 5: Total detalle conceptos
- Tipo registro 6: Registro de totales

Listado conceptos contables para cargos directos:

Descripción Concepto para Cargo Directo Ejecutiva	Código C60	Concepto
IBI Urbana	1	I.B.I.(URB)
IBI Rustica	2	I.B.I.(RUS)
IBI Bices	127	I.B.I.(ESP)
IAE	10	I.A.E.
IVTM	3	I.V.T.M.
IIVTU	4	I.I.V.T.
ICIO	5	I.C.I.O.
I. Gastos Suntuarios	166	GASTOS_SUNTUARI
Contribuciones Especiales	61	CONTRIB_ESPECIA

Descripción Concepto para Cargo Directo Ejecutiva	Código C60	Concepto
Tasa por prestación Servicio	168	TASA_PREST_SERV
Tasa por utilización del dominio público	165	TASA_USO_PUBLI
Sanciones	163	SANCIONES
Sanciones de Tráfico	143	SANCION_TRAFICO
Precios Públicos	164	PRECIOS_PUBLICO
INGRESOS DERECHO PUB. NO TRIBUTARIOS	167	ING_DP_NO_TIBU
INGRESO DERECHO PUBLICO POR EJECUCION SUBSIDIARIA	141	ING_DP_EJECUCI
INGRESO DERECHO PUBLICO INCUMPLIMIENTO CONTRATO	142	ING_INCUM_CONTR
INGRESO DERECHO PUBLICO POR EXPLOTACIÓN	140	ING_DP_EXPLOTA
INGRESOS DERECHO PUB. TRIBUTARIOS	73	ING_DP_TRIBUTAR
SUMINISTRO AGUA	42	AGUA
CANON CONTADOR	100	CANON_CONTADOR
ACOMETIDA AGUA	102	ACOMETIDA_AGUA
MANTENIMIENTO REDES AGUA	103	MANTENIMI_REDES
TASA ALCANTARILLADO	15	ALCANTARILLADO
DEPURACION-CUOTA	111	DEPURACION
TASAS BASURAS	11	BASURA
I.V.A. ORDINARIO	63	IVA
I.V.A. REDUCIDO	62	IVA_AGUA

FORMATO DE FICHERO DE INTERCAMBIO SWAL

INFORMACIÓN GENERAL

- El formato del fichero tiene que estar compuesto por registros de 700 caracteres y puede llevar o no retornos de carro.
- Todos los campos numéricos (N) deben estar completados a ceros por la izquierda.
- Los campos alfanuméricos (A) deben estar completados a blancos.
- Debe adjuntarse una hoja resumen con el registro de totales y de totales de conceptos si se incluyeran en el fichero.

A continuación se definen los posibles tipos de registro que componen el fichero, indicando cuales de ellos son opcionales. En cada campo se indica la longitud del campo y el tipo que ha de tener. Los registros de tipos 3 y 5 son opcionales pero no pueden ir uno sin el otro.

TIPO DE REGISTRO 1. REGISTRO DE CABECERA

TIPO DE REGISTRO

1

A

Carácter '1'

CÓDIGO DE PROVINCIA
2
N
Código de Provincia INE
CÓDIGO DE MUNICIPIO
3
N
Código de Municipio INE
CONCEPTO TRIBUTARIO
3
N
Código Concepto CSB60
EJERCICIO
4
N
Año del Concepto
PERIODO
2
N
Según tabla anexo 1
DESCRIPCIÓN
40
A
Descripción del contenido del fichero.
SITUACIÓN
1
N
1 = Voluntaria, 2 = Ejecutiva
FECHA INICIO PERIODO
8
A
Formato DDMMAAAA
FECHA FIN PERIODO
8
A
Formato DDMMAAAA
TIPO VALOR
1
N
0 = Recibo, 1 = Liquidación, 2 =
Autoliquidación
EJERCICIO DEL CONTRAÍDO
4
N
Ejercicio del contraído
NÚMERO DEL CONTRAÍDO
10
N
Número de operación del contraído
BLANCOS
613
**FORMATO DE FICHERO
DE INTERCAMBIO
SWAL**
TIPO DE REGISTRO 2. REGISTRO DE DETALLE OBLIGATORIO
TIPO DE REGISTRO
1
A
Carácter '2'
CONCEPTO TRIBUTARIO
3
N
Código Concepto CSB60
EJERCICIO
4
N
Año del Concepto
NÚMERO RECIBO

8
N
PERIODO
2
N
Según tabla anexo 1
REFERENCIA
20
A
Identifica de forma única al contribuyente dentro del concepto (Objeto Tributario).
FECHA INICIO PERIODO
8
A
Formato DDMMAAAA
FECHA FIN PERIODO
8
A
Formato DDMMAAAA
IMPORTE
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
FECHA PROVIDENCIA APREMIO
8
A
Formato DDMMAAAA
DOMICILIO TRIBUTARIO
60
A
TIPO DE DOCUMENTO
1
N
1 = DNI/CIF, 2 = Otros (Pasaporte, Tarjeta de Residencia, ...)
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
20
A
DNI/CIF (y dígito de control), Pasaporte, ...
PRIMER APELLIDO
30
A
SEGUNDO APELLIDO
30
A
NOMBRE O RAZÓN SOCIAL
80
A
TIPO DE DOMICILIO
1
N
0 = Normalizado, 1 = Sin Normalizar (sólo se utiliza el campo Domicilio No Estructurado y código postal)
CÓDIGO DE PROVINCIA
2
N
Código de Provincia INE
CÓDIGO DE MUNICIPIO
3
N
Código de Municipio INE
TIPO DE VÍA
5
A
NOMBRE DE LA VIA
25
A
PRIMER NÚMERO
4
N
LETRA PRIMER NÚMERO

1
A
SEGUNDO NÚMERO
4
N
LETRA SEGUNDO NÚMERO
1
A
KILOMETRO
4
N
HECTÓMETRO
2
N
BLOQUE
2
A
PORTAL
2
A
ESCALERA
20
A
PLANTA
3
A
PUERTA
4
A
LOCALIDAD 40 A
DOMICILIO NO ESTRUCTURADO
60
A
CÓDIGO POSTAL
5
N
TIPO DE DOCUMENTO
DOMICILIACIÓN
1
N
1 = DNI/CIF, 2 = Otros (Pasaporte, Tarjeta de Residencia, ...)
DOCUMENTO DE IDENTIFICACIÓN
DOMICILIACIÓN
20
A
DNI/CIF (y dígito de control), Pasaporte, ...
NOMBRE DEL TITULAR DE LA CUENTA
40
A
DIRECCIÓN TITULAR DE LA CUENTA
40
A
CÓDIGO POSTAL TITULAR CUENTA
5
N
CÓDIGO BANCO
4
N
CÓDIGO SUCURSAL
4
N
DÍGITOS DE CONTROL CUENTA
2
N
NÚMERO CUENTA
10
A
FECHA ALTA/MODIFICACIÓN

8
A
Formato DDMMAAAA
BLANCOS
118
TIPO DE REGISTRO 3. REGISTRO DE DETALLE CONCEPTOS. OPCIONAL.
TIPO DE REGISTRO
1
A
Carácter '3'
CONCEPTO TRIBUTARIO
3
N
Código Concepto CSB60
EJERCICIO
4
N
Año del Concepto
NÚMERO RECIBO
8
N
Número único dentro del concepto
PERIODO
2
N
Según tabla anexo 1
EJERCICIO DEL CONCEPTO 1
4
N
Año del Concepto 1
CÓDIGO DEL CONCEPTO 1
3
N
Código Concepto CSB60 1
IMPORTE DEL CONCEPTO 1
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 2
4
N
Año del Concepto 2
CÓDIGO DEL CONCEPTO 2
3
N
Código Concepto CSB60 2
IMPORTE DEL CONCEPTO 2
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 3
4
N
Año del Concepto 3
CÓDIGO DEL CONCEPTO 3
3
N
Código Concepto CSB60 3
IMPORTE DEL CONCEPTO 3
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 4
4
N
Año del Concepto 4
CÓDIGO DEL CONCEPTO 4
3

N
Código Concepto CSB60 4
IMPORTE DEL CONCEPTO 4
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 5
4
N
Año del Concepto 5
CÓDIGO DEL CONCEPTO 5
3
N
Código Concepto CSB60 5
IMPORTE DEL CONCEPTO 5
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 6
4
N
Año del Concepto 6
CÓDIGO DEL CONCEPTO 6
3
N
Código Concepto CSB60 6
IMPORTE DEL CONCEPTO 6
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 7
4
N
Año del Concepto 7
CÓDIGO DEL CONCEPTO 7
3
N
Código Concepto CSB60 7
IMPORTE DEL CONCEPTO 7
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 8
4
N
Año del Concepto 8
CÓDIGO DEL CONCEPTO 8
3
N
Código Concepto CSB60 8
IMPORTE DEL CONCEPTO 8
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
BLANCOS
530
TIPO DE REGISTRO 4. REGISTRO DE DETALLE OPCIONAL 1
TIPO DE REGISTRO
1
A
Carácter '4'
CONCEPTO TRIBUTARIO
3
N
Código Concepto CSB60
EJERCICIO
4
N

Año del Concepto
NÚMERO RECIBO
8
N
PERIODO
2
N
Según tabla anexo 1
LINEA DEL RECIBO 11
40
A
LINEA DEL RECIBO 12
40
A
LINEA DEL RECIBO 21
40
A
LINEA DEL RECIBO 22
40
A
LINEA DEL RECIBO 31
40
A
LINEA DEL RECIBO 32
40
A
LINEA DEL RECIBO 41
40
A
LINEA DEL RECIBO 42
40
A
LINEA DEL RECIBO 51
40
A
LINEA DEL RECIBO 52
40
A
LINEA DEL RECIBO 61
40
A
LINEA DEL RECIBO 62
40
A
LINEA DEL RECIBO 71
40
A
LINEA DEL RECIBO 72
40
A
LINEA DEL RECIBO 81
40
A
LINEA DEL RECIBO 82
40
A
BLANCOS
42
TIPO DE REGISTRO 5. TOTAL DE DETALLE CONCEPTOS. OPCIONAL.
TIPO DE REGISTRO
1
A
Carácter '5'
CONCEPTO TRIBUTARIO
3
N
Código Concepto CSB60
EJERCICIO

4
N
Año del Concepto
NÚMERO RECIBO
8
N
Número único dentro del concepto
PERIODO
2
N
Según tabla anexo 1
EJERCICIO DEL CONCEPTO 1
4
N
Año del Concepto 1
CÓDIGO DEL CONCEPTO 1
3
N
Código Concepto CSB60 1
IMPORTE DEL CONCEPTO 1
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 2
4
N
Año del Concepto 2
CÓDIGO DEL CONCEPTO 2
3
N
Código Concepto CSB60 2
IMPORTE DEL CONCEPTO 2
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 3
4
N
Año del Concepto 3
CÓDIGO DEL CONCEPTO 3
3
N
Código Concepto CSB60 3
IMPORTE DEL CONCEPTO 3
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 4
4
N
Año del Concepto 4
CÓDIGO DEL CONCEPTO 4
3
N
Código Concepto CSB60 4
IMPORTE DEL CONCEPTO 4
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 5
4
N
Año del Concepto 5
CÓDIGO DEL CONCEPTO 5
3
N
Código Concepto CSB60 5
IMPORTE DEL CONCEPTO 5

12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 6
4
N
Año del Concepto 6
CÓDIGO DEL CONCEPTO 6
3
N
Código Concepto CSB60 6
IMPORTE DEL CONCEPTO 6
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 7
4
N
Año del Concepto 7
CÓDIGO DEL CONCEPTO 7
3
N
Código Concepto CSB60 7
IMPORTE DEL CONCEPTO 7
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
EJERCICIO DEL CONCEPTO 8
4
N
Año del Concepto 8
CÓDIGO DEL CONCEPTO 8
3
N
Código Concepto CSB60 8
IMPORTE DEL CONCEPTO 8
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
BLANCOS
530
TIPO DE REGISTRO 5. REGISTRO DE TOTALES
TIPO DE REGISTRO
1
A
Carácter '6'
CÓDIGO DE PROVINCIA
2
N
Código de Provincia INE
CÓDIGO DE MUNICIPIO
3
N
Código de Municipio INE
CONCEPTO TRIBUTARIO
3
N
Código Concepto CSB60
EJERCICIO
4
N
Año del Concepto
PERIODO
2
N
Según tabla anexa *
NÚMERO TOTAL DE RECIBOS
8

N
IMPORTE TOTAL DE LOS RECIBOS
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
IMPORTE TOTAL RECARGO
PROVINCIAL
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
IMPORTE TOTAL VALOR CATASTRAL
12
N
Los dos últimos dígitos se consideran decimales
BLANCOS
641

ANEXO 1. TABLA DE PERÍODOS

00
ANUAL
01
ENERO
02
FEBRERO
03
MARZO
04
ABRIL
05
MAYO
06
JUNIO
07
JULIO
08
AGOSTO
09
SEPTIEMBRE
10
OCTUBRE
11
NOVIEMBRE
12
DICIEMBRE
21
PRIMER BIMESTRE
22
SEGUNDO BIMESTRE
23
TERCER BIMESTRE
24
CUARTO BIMESTRE
25
QUINTO BIMESTRE
26
SEXTO BIMESTRE
31
PRIMER TRIMESTRE
32
SEGUNDO TRIMESTRE
33
TERCER TRIMESTRE
34
CUARTO TRIMESTRE
41
PRIMER CUATRIMESTRE
42
SEGUNDO CUATRIMESTRE
43

TERCER CUATRIMESTRE
61
PRIMER SEMESTRE
62
SEGUNDO SEMESTRE
99
SIN PERIODO

3.4.4.- INFORMACIÓN ADICIONAL. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles.

El sistema deberá contener información auxiliar que hace que el sistema sea flexible, donde almacenar los distintos datos de decodificación del sistema.

Esta información será actualizada por los responsables que tengan a cargo su mantenimiento. De esta manera se almacena datos que luego son necesarios para trabajar con el sistema, como por ejemplo, municipios, organismo, tipos de conceptos, tarifas de cada impuesto, conceptos gestionados por cada organismo, etc.

Solo los perfiles autorizados pueden consultar los datos de estas tablas, pero solo unos pocos pueden dar de alta, modificar y borrar la información auxiliar.

*Generales:

- Entidades bancarias. Almacena todas las entidades bancarias. Permiten la validación de cuentas.
- Sucursales bancarias. Almacena todas sucursales bancarias. Permiten la validación de cuentas.
- Entidades Colaboradoras. Información de las entidades bancarias colaboradoras con el SGTIR.
- Ejercicios. Almacena la información referente al ejercicio, si está abierto o cerrado, incrementos de valores catastrales, porcentajes de los distintos recargos, tipo intereses aplicados tributarios y no tributarios y fechas de los periodos de pago, cierre de liquidaciones, etc.
- Organismos. Contiene todos los organismos (ayuntamientos, organismos, etc) que son gestionados por el SGTIR.
- Conceptos. Contiene los conceptos tributarios, tasas y certificaciones que se gestionan en el sistema.
- Unidades Territoriales. Información de las oficinas distribuidas por la provincia, con información del jefe/a de la unidad, direcciones, ubicación de la oficina, horarios y contacto por email y teléfono.
- Concepto / Organismo. Información agrupada por tipo de liquidación, concepto tributario y organismo que da información referente a los convenios con los organismos:
 - o Tipo de gestión: padrón, cobro voluntaria y/o cobro en ejecutiva.
 - o Premios de cobranza: Sobre el cargo, cobro en voluntaria y cobro en ejecutiva.
 - o Participación de los recargos e intereses.
 - o Compensaciones económicas por prestaciones del servicio
 - o Deducciones a favor de otros entes
 - o Bonificaciones por domiciliación.
 - o En caso de certificaciones, premio de cobranza especiales sobre tasas y multas.
- Catalogo de los tipos de soportes de entrada/salida que se gestionan en el del sistema.
- Codificación de los errores que pueden producirse en la carga de datos en el sistema de los distintos soportes de entrada y salida.
- Información sobre el ejercicio y organismo. Contiene todo la información variable por ejercicio que afectan a cada uno de los organismos como el coeficiente de incremento catastral, fechas de revisión y regularización, etc.
- Tarifas:
 - Gravámenes de IBI.
 - Coeficientes y gravámenes de IIVTNU.
 - Tarifas IAE.
 - Tarifas VTM.
 - Tarifas de ICIO.
 - Tarifas de tasas y precios públicos.
 - Tipos de Bonificación. Agrupado por concepto y organismo.
 - Costas/Municipio. Costas aplicables en la notificación ejecutiva por municipio.

* Decodificación:

- Claves Uso. Decodificación de los usos de IBI.
- Epígrafes IAE. Decodificación de los epígrafes de IAE.
- Elementos Tributarios IAE. Decodificación de los elementos tributarios de IAE.
- Clases de Vehículos. Decodificación de la clases de vehículos según el tipo el tipo de vehículo de la DGT y las características del vehículo.
- Tipos de Vehículos. Tipos de vehículos de la DGT.
- Categorías de calles. Contiene la información de categorías de calles de IAE.

* Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia de la gestión.

4ª.- ARQUITECTURA DE LA APLICACION.

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

- Estará desarrollada bajo una arquitectura Web, facilitando así el despliegue de nuevas versiones de la plataforma en las estaciones de trabajo. Será Multi-entidad.
- El sistema está basado en un modelo de arquitectura web a tres capas: almacenamiento, lógica de proceso y lógica de presentación.
- Cubrirá los niveles de seguridad exigidos en el pliego en lo que respecta a la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal".
- Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux), así como desde diferentes dispositivos (Pc's, Tablets, Móviles, etc.).
- La oficina virtual tributaria debe poder ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Internet Explorer, Chrome, Firefox, Safari).
- El sistema estará desplegado bajo un modelo de nube privada (Private cloud) según definición de NIST (National Institute of Standards and Technology), con las características propias de nube que define NIST. El Sistema de Información debe estar diseñado bajo arquitectura Web multinivel, basada en un patrón de desarrollo MVC (Modelo Vista Controlador), 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.

Las capas críticas del sistema (base de datos y servidor web) deben ser compatibles con configuraciones de tipo cluster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

4.1.- Capa de gestión de datos.

El sistema deberá implantarse sobre un gestor de base de datos fiable y de amplia implantación en el mercado.

Se tendrá en cuenta, a la hora de valorar la solidez del Sistema, que la lógica de negocio este embebida en la propia base de datos, al efecto de optimizar el rendimiento global, evitando latencias.

El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar estos con una cualificación al máximo nivel, en cuanto a su dominio de la Administración del motor de base de datos a utilizar.

4.2.- 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.

Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada.

Se tendrán en cuenta, de cara a la valoración, el nivel de integración de estas capas de la aplicación, para lo cual deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

4.3.- Capa de servidor web.

El servidor Web debe ofrecer a los clientes finales (navegador Internet) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional que el resto de elementos del sistema. Se valorará el uso de XML/XSL para la definición de componentes de interfaz de usuario.

El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquella que motivo el acceso inicial.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.

La integración con la capa de base de datos deberá utilizar un mecanismo o marco de trabajo orientado a servicios tipo Windows Communication Foundation o similar que permita procesar transacciones gestionando el flujo de datos.

Los portales web deben soportar tecnología SSL para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.

El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido con herramientas que optimicen la usabilidad del sistema.

4.4.- Puesto final.

La interfaz de usuario será única y basada en navegador internet, permitiendo su explotación desde "clientes ligeros", no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.

El sistema deberá soportar, al menos, los 4 navegadores más utilizados (Internet Explorer, Chrome, Firefox y Safari) sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux, Mac).

Se valorará que la tecnología de presentación esté basada en HTML5 y CSS3.

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 pdf,s.

5ª.- 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.

De cara a la optimización del rendimiento en las comunicaciones, se describirán las técnicas que se utilizan a partir de la definición de políticas de calidad del servicio, para la asignación de caudales, según criterios de uso, así como la utilización de opciones de compresión de datos.

Se describirá la topología de red que se desplegará para dar servicio al SGTRL, que deberá ser de alta disponibilidad y con enlaces redundantes.

Deberán detallarse los niveles de redundancia ofertados, así como los criterios y herramientas de monitorización que se emplearán.

Se describirán asimismo los niveles de seguridad y eficiencia que garanticen la calidad del servicio y elementos a utilizar como cortafuegos, routers, etc.

Deberá aportarse detalle de las prestaciones generales del Sistema de comunicaciones que se propone.

Las herramientas de monitorización de red que se utilicen, deben generar estadísticas sobre el funcionamiento general del servicio, permitiendo con ello verificar el uso del Sistema y las incidencias producidas, así como el cumplimiento del ANS concertado.

Líneas de datos y dispositivos de conexión: Se describirán las líneas de datos que se aportaran para la conexión entre el CPD y la DPCR, sus características y ancho de banda, así como los dispositivos electrónicos de conmutación, que serán suministrados y configurados por el adjudicatario.

La empresa licitadora deberá garantizar el ancho de banda necesario para el correcto funcionamiento del sistema con independencia de los usuarios concurrentes conectados como de las integraciones a través de servicios web del resto de sistemas de DPCR. Será responsabilidad de la empresa licitadora el dimensionamiento de la línea de datos durante la duración del contrato.

6ª.- SEGURIDAD.

La empresa licitadora deberá poseer la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley de Protección de Datos, debiendo aportar, en su caso, copia de la auditoría pertinente.

Dada la tipología de la información a manejar en el ámbito tributario y recaudatorio, se valorará el que dicha auditoría haya sido realizada de acuerdo con el nivel "alto" de protección de datos especificado en dicha Ley.

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 de seguridad a valorar:

- Proporcionará 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 Servicio Provincial, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio Servicio Provincial, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad dispondrá 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 herramienta se integrará con el Directorio Activo corporativo del Servicio Provincial, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Servicio Provincial.
- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- 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.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación. Contemplará asimismo la utilización del sistema Cl@ve.

- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Dispondrá de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

7ª.- DOCUMENTACION.

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que la dirección de proyecto por parte del Servicio Provincial lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta.

Todos los cambios sobre la plataforma, técnica o funcional, serán documentados, actualizados, entregados y aceptados por el Servicio Provincial, según los procedimientos que se establezcan.

La aplicación, tanto la ofertada inicialmente como sus posteriores actualizaciones y versiones, deberá entregarse documentada en cuanto al modelo de datos y servicios web disponibles, de tal forma que el Servicio Provincial disponga del conocimiento necesario pueda explotar la información de forma independiente, por ejemplo a través de nuevas aplicaciones complementarias, sean éstas realizadas por la propia Diputación o por terceras empresas que se contraten al efecto.

8ª. - CODIGO FUENTE

Las empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación aportada por el Servicio Provincial, para el caso en que, por cierre de la empresa o por cualquier motivo, fusión, absorción u otros o por cambio en la línea de negocio de la misma, esta no siguiera haciéndose cargo del servicio de mantenimiento.

Dicho código fuente, irá acompañado de cuanta documentación sea necesaria para garantizar que personal informático de la Diputación u otro proveedor pueda realizar, de forma totalmente autónoma, la instalación de la plataforma: Modelo de datos, Manuales de Instalación y Configuración, Manuales de Administración, Manuales de Explotación, etc.

Para garantizar el acceso al código fuente en los casos anteriormente descritos, deberá depositar una copia ante notario, que será actualizada al menos 2 veces al año.

9ª. - HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

El Sistema dispondrá de herramientas que permitan la organización, planificación y control del trabajo, tales como agenda individual por usuario, bandejas de gestión o lotes de trabajo, sistema de fichaje interno para ausencias durante la jornada de trabajo (desayuno, asistencia médica, etc).

10ª.- LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

Basándose en la actual plataforma tecnológica de la DPCR, las ofertas deberán especificar claramente las licencias y/o productos de terceras empresas necesarias para el adecuado y óptimo funcionamiento de la aplicación ofertada, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para que la DPCR pueda calcular de forma detallada los costes colaterales que pudieran implicar la contratación de las aplicaciones ofertadas. El precio de estos productos y su mantenimiento deberá estar incluido en el importe de la oferta.

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición, por parte del Servicio Provincial, de otras herramientas o productos adicionales, que pudieran suponer costes de mantenimiento u otros que, en su caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son 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 conocimiento del Servicio Provincial.

En cualquier caso, cualquier herramienta deberá ser compatible con el libre office.

11ª.- PROTOTIPO.

El Servicio Provincial podrá requerir de los licitadores, con objeto de verificar que se ajusta a sus prestaciones reales, la demostración de que la descripción del alcance de su aplicación, está completamente desarrollada y operativa. A tal efecto, podrá exigirse individualmente a cada licitador, la resolución de determinados supuestos prácticos sobre el Sistema ofertado en real. El resultado de dicha demostración, podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma.

La Diputación podrá llevar a cabo al licitador propuesto como adjudicatario, una prueba en relación con los requisitos y parámetros contenidos en el pliego de prescripciones técnicas a fin de evaluar con carácter previo a la adjudicación definitiva y firma del contrato el grado de cumplimiento de los requisitos. Dicha evaluación podrá ser determinante de la adjudicación o no del contrato dependiendo del resultado.

12ª. - SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO.

La empresas licitadoras deberán estar en condiciones de prestar de forma completa, adecuada y continua, y a lo largo de todo el periodo de duración del contrato, los servicios de soporte a la gestión, explotación y administración del sistema, así como los referidos a los de Centro de Proceso de Datos (CPD) que hospede y administre la aplicación de manera externa.

12.1 Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se va a hospedar la aplicación.

Generales.-

Deberán indicarse los componentes Hardware y Software destinados a securizar el entorno, políticas de seguridad y modo de incorporación de las mismas.

Asimismo, deberá acreditarse el cumplimiento de la clasificación TIER 2 de que disponga el CPD, de acuerdo con el estándar TIA 942.

Particulares

Se deberá de especificar en las ofertas:

- Infraestructura básica:
- Garantía de suministro energético
- Sistema contra incendios
- Sistema de aire acondicionado
- Servicio de seguridad física
- Infraestructura de comunicaciones:

De cara a la optimización del rendimiento en las comunicaciones, se describirán las técnicas que se utilizan a partir de la definición de políticas de calidad del servicio, para la asignación de caudales, según criterios de uso, así como la utilización de opciones de compresión de datos.

Se describirá la topología de red que se desplegará para dar servicio al SGTIR, que deberá ser de alta disponibilidad y con enlaces redundantes.

Deberán detallarse los niveles de redundancia ofertados, así como los criterios y herramientas de monitorización que se emplearán.

Se describirán asimismo los niveles de seguridad y eficiencia que garanticen la calidad del servicio y elementos a utilizar como cortafuegos, routers, etc.

Deberá aportarse detalle de las prestaciones generales del Sistema de comunicaciones que se propone.

Las herramientas de monitorización de red que se utilicen, deben generar estadísticas sobre el funcionamiento general del servicio, permitiendo con ello verificar el uso del Sistema y las incidencias producidas, así como el cumplimiento del ANS concertado.

· Líneas de datos y dispositivos de conexión: Se describirán las líneas de datos que se aportarán para la conexión entre el CPD y la Diputación de Ciudad Real, sus características y ancho de banda, así como los dispositivos electrónicos de conmutación, que serán suministrados y configurados por el adjudicatario.

La empresa licitadora deberá garantizar el ancho de banda necesario para el correcto funcionamiento del sistema con independencia de los usuarios concurrentes conectados como de las integraciones a través de servicios web del resto de sistemas de Diputación. Será responsabilidad de la empresa licitadora el dimensionamiento de la línea de datos durante la duración del contrato.

· Infraestructura de sistemas: En la propuesta se describirá la infraestructura tecnológica sobre la que se explotará el Sistema y su configuración.

· Centro de respaldo: Se valorará que las propuestas incluyan un Centro de Respaldo o Servicios BRS (Business Recovery Services) que garantice la continuidad del servicio tributario y recaudatorio ante cualquier situación grave, que pudiera inutilizar el CPD principal, debiendo entrar en funcionamiento el centro de respaldo en un tiempo no superior a 2 horas.

Se detallará asimismo el modelo de replicación de información entre ambos centros.

12.2 Servicios Incluidos.-

Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red.

Mediante los Servicios de Operación y Gestión de Red, el personal de la empresa licitadora supervisará el correcto funcionamiento de las máquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- Monitorización del Sistema
- Servicio de Operación de Sistemas
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta
- Cambios
- Seguimiento de backup
- Servicio de Operación de Gestión de Redes
- Monitorización de líneas y routers
- Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.)
- Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

Servicios de Administración.

Los Servicios de Administración incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán al menos:

- Administración de Sistemas Operativos
- Gestión de políticas de seguridad
- Gestión de políticas de sistemas
- Monitorización y análisis del sistema
- Mantenimiento y actualización del hardware
- Gestión del rendimiento
- Mantenimiento preventivo y correctivo
- Elaboración de documentación
- Administración de Bases de Datos:
- Instalación y configuración del software
- Política de copias de seguridad y recuperación
- Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios)
- Monitorización y optimización de la base de datos
- Planificación de crecimientos y cambios
- Tuning
- Administración de otro software de base (Servidores de aplicaciones,

Servidores Web, etc.) . Instalación y configuración.

- Políticas de seguridad
- Políticas de seguridad Web
- Monitorización y control
- Gestión de cambios
- Gestión de incidencias

Monitorización Automática

Se considerarán las funcionalidades de gestión y monitorización automática que se incluyan en el sistema ofertado especialmente las orientadas a la detección anticipada de incidencias y a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias.

12.3 Servicios de Soporte operativo.

Se cubrirán todos los servicios requeridos para la correcta y óptima explotación de la plataforma, y para garantizar la adaptación constante, a lo largo de todo el proyecto, a las necesidades del SGTIR de la Diputación de Ciudad Real. Estas actividades, se han estructurado en los siguientes procesos, siguiendo estándares de mercado:

Gestión de la Capacidad y Disponibilidad.

Para gestionar el uso óptimo y el rendimiento del sistema, de forma que se asegure que los requerimientos de disponibilidad y rendimiento se cumplen consistentemente y que la capacidad de los servicios proporcionados se corresponde a las necesidades descritas.

Tiene como objetivos:

- Garantizar que todos los servicios del sistema estén respaldados por una capacidad de proceso, rendimiento y almacenamiento suficiente, bien dimensionado y flexible para los usuarios funcionales y el contribuyente.
- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionados con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.
- Garantizar que los servicios del sistema están disponibles y funcionan dentro del marco de los ANS establecidos.

Gestión de la Continuidad (Data Recovery).

Para soportar la continuidad del sistema, asegurando que puede ser recuperado en los plazos requeridos. Tiene como objetivo general disponer de un Plan de Recuperación de Desastres destinado a restablecer la operativa del sistema y de los servicios proporcionados en un sitio alternativo. Sera probado regularmente, al menos una vez cada seis meses y medido según los niveles del servicio requeridos. El Plan deberá ser actualizado anualmente, y estarán sujetos al procedimiento de Gestión de Cambios que se definan.

Gestión de Cambios.

Para asegurar que los cambios propuestos del sistema se registran, evalúan, autorizan, se asigna prioridades, planifican, prueban, implantan y documentan, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del servicio. En el Plan de implantación, se deben definir el alcance de los cambios que aplicaran a cualquier elemento que conformen los servicios del sistema en producción.

El adjudicatario deberá proponer los canales y procedimientos para estar informado de todas las peticiones de cambio solicitadas o propuestas por el adjudicatario, las cuales serán gestionadas por el órgano que se establezca. Asimismo, se definirá los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.

Se clasificarán las peticiones de cambio de común acuerdo con el SGTIR como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el Sistema.

El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para el SGTIR. La corrección de datos que se hayan provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

Gestión de Versiones.

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

- Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones que se vayan liberando de la plataforma.
 - Asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que solo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.
 - Comunicar y gestionar las expectativas de la plataforma durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.
 - Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, a usuarios y a personal del SGTIR.
- Deberá de disponer de procedimientos para implementar las versiones en un entorno de pruebas donde el SGTIR pueda desarrollar sus propios test, antes de su pase definitivo a un entorno de explotación, todo ello bajo una sistemática clara y sencilla de realizar.
- La corrección o subsanación de cualquier malfuncionamiento o disfunción que, a partir de la fecha de contrato y durante la vigencia de éste, pudiera detectarse en el comportamiento del producto.

CAU : Gestión de Incidencias, Defectos, Mejoras y Problemas.

La Gestión de Incidencias deberá restaurar los niveles normales del servicio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el impacto en el sistema, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio. El adjudicatario dispondrá de un punto único de contacto que registre todas las incidencias, detectadas por procesos automáticos de monitorización y eventos o cualquier otra vía, y por incidencias escaladas por el personal gestor y de operaciones del SGTIR dedicado a ello.

Los licitadores deben indicar el protocolo de actuación para detectar y registrar los problemas en función de los incidentes reportados o identificando tendencias de los mismos, con el objetivo de llegar a la causa raíz de las incidencias, iniciar las acciones que corrigen el problema y reducen el impacto en el servicio del sistema.

Gestión de los Niveles de Servicio.

Donde se agregan, componen, consolidan, monitorizan y se analizan las diferentes medidas de servicios y elaboración de los indicadores periódicos, extremo a extremo.

Tiene como objetivo, mantener y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la plataforma y proporcionar la información necesaria sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos en los servicios y otros indicadores clave de rendimiento que pueda proponer el adjudicatario.

Gestión de la Mejora Continua.

Buscará alinear los servicios ofrecidos a las necesidades del SGTIR, identificando e implementando mejoras. El esfuerzo de mejora se focaliza principalmente en el aumento de los parámetros de calidad, como entre otros, el tiempo dedicado, aumento de la eficacia, eficiencia y usabilidad.

Ser un proceso constante, continuo y transversal al resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de soporte anteriores, y que mejoren los procesos del Servicio .

12.4 Medición del Servicio y Herramientas.

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que servirá como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del SGTIR a la gobernabilidad del servicio.

Incluirá un cuadro de mandos que ayude a la toma de decisiones y proporcione indicadores clave de rendimiento en tiempo real comparándolos con los indicadores objetivo.

*** Se valorarán las diferentes funcionalidades técnicas, en función de sus capacidades y de que las mismas mejoren la eficiencia en la prestación del servicio .**

13ª.- PLAN DE IMPLANTACIÓN.

El Plan de implantación debe recoger todas las actividades relacionadas con la puesta en funcionamiento efectiva del nuevo sistema, considerando su adecuación a las necesidades del Servicio Provincial, migración de los datos y transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios de informática tributaria interno y tradicional, a un modelo de servicios en la nube y basado en ANS.

Las actividades que cubren los objetivos definidos dentro del plan de implantación que deben incluirse en este proyecto, son las siguientes:

- Implantación del modelo de relación entre el Servicio Provincial y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto: gobierno, gestión y control.
- Aprovisionamiento de la infraestructura tecnológica e implantación del software en la nube.
- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Servicio Provincial y del contribuyente:
- Análisis y Diseño de procesos.
- Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades particulares.
- Migrar los datos del actual Sistema de Gestión Tributaria al nuevo sistema detallado en el Plan de Migración, garantizando la calidad e integridad de los mismos.
- Formar adecuadamente a los usuarios.
- Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, las herramientas y los procedimientos de medición, cálculo y entregables que se vayan a utilizar para medir el cumplimiento de los Niveles de Servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.

Basado en estas actividades u otras que pueda ampliar, el licitador propondrá en su Plan de Implantación, cuales son las actividades, plazos e hitos, entregables y recursos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el nivel de servicio reflejado en los ANS del presente pliego y el éxito del proyecto.

El licitador deberá presentar el plan de pruebas y aceptación por parte del usuario, tanto en la adecuación del sistema a las necesidades que se requieren, como en la conversión o transformación y migración de los datos actuales al nuevo sistema, que incluirán los expedientes abiertos más los expedientes cerrados que se tengan que mantener por normativa legal. Se deberá obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida. Se deberá garantizar la seguridad de la información existente de los ciudadanos. Asimismo, se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes.

La puesta en funcionamiento integral del sistema no podrá superar los 12 meses en ningún caso, desde la fecha de la firma del contrato.

14ª.- MIGRACION DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL.

El actual aplicativo (SWAL) pertenece a la empresa GT3 Soluciones, esta realizado en .NET y tiene como gestor de BD Microsoft SQL Server 2017 (RTM CU13) en SO Windows Server 2016.

Se han de migrar:

Módulos generales: personas, domicilios, cc, domiciliaciones, ...

- Módulos fiscales: IVTM, TASAS, IBI, IAE, Plusvalías, ...
- Modulo Recaudación
- Módulo Expediente Ejecutiva

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos que faciliten el proceso de migración de datos, desde las aplicaciones actuales 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.

15ª.- GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN.

15.1.- Gestión del cambio. El adjudicatario, deberá realizar todas las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, con objeto de garantizar su efectiva implantación, todo ello bajo la supervisión y aceptación de la dirección del proyecto por parte del Servicio Provincial.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Incorporar a especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del sistema de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación del mismo
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en el Servicio Provincial.
- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio, con la aprobación del equipo de dirección del proyecto del Servicio Provincial, que faciliten la incorporación del nuevo sistema y la adaptación de los usuarios al mismo.

El adjudicatario deberá presentar un plan detallado que defina las acciones a desarrollar para una adecuada implantación de la nueva herramienta. El plan atenderá como mínimo a:

- Normalización de procedimientos
- Acompañamiento al personal
- Asistencia en organización de espacios y protocolos de las oficinas de atención al contribuyente

*** Se valorarán las propuestas en función del plan que se presente , siempre que el mismo mejore la eficiencia y calidad en la prestación del servicio .**

15.2.- Plan de Formación.

Una de las tareas más importantes implicadas en la gestión del cambio es la formación al personal implicado. Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial y/o teleformación), número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

El plan de formación que se presente, deberá estar sujeto a las modificaciones en cuanto al formato y contenido que el Servicio de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación establezca.

El plan de formación, además de formar a los usuarios en la nueva herramienta, debe garantizar el cambio del modelo de prestación de servicio a los ciudadanos.

El plan de formación se iniciará en el plazo máximo de 2 meses desde la firma del contrato

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir los siguientes requerimientos mínimos:

A) Formación al equipo técnico y de explotación del sistema, integrado por el personal designado por el Jefe del Servicio de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación y del área de Informática de la Diputación. Estará constituido por un solo grupo. Esta formación deberá asegurar un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal funcionario deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde el área de Informática se puedan

realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos. Esta formación será presencial y estará integrada por un mínimo de 100 horas y un máximo de 125. Al personal asistente se le dotará de los manuales explicativos oportunos, y se impartirá en las dependencias de la Diputación, de lunes a viernes, en horario de 9 a 14 horas. Dicha fase de formación se iniciará en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de firma del contrato.

B) Formación para el personal técnico responsables de las áreas de gestión tributaria, inspección y de recaudación. Estará constituido por dos grupos, uno en cada especialidad. Dicha formación constará de dos módulos independientes:

1. Gestión Tributaria, recaudación voluntaria e Inspección. Constará de un mínimo 20 horas y un máximo de 25. Será impartido de manera presencial en las dependencias de la Diputación, de lunes a viernes, en horario de 9 a 14 horas. Dicha fase de formación se llevará a cabo dentro del cuarto mes contado desde la firma del contrato.

2. Recaudación ejecutiva. Constará de un mínimo 20 horas y un máximo de 25. Será impartido de manera presencial en las dependencias de la Diputación, de lunes a viernes, en horario de 9 a 14 horas. Dicha fase de formación se llevará a cabo dentro del cuarto mes contado desde la firma del contrato.

C) Asistencia y tutoría para la formación al personal del Servicio. Esta formación se llevará a cabo por el personal del Servicio, con la asistencia y tutoría del personal formador de la empresa adjudicataria. Estará dirigida al personal que accede a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este Proyecto, y comprenderá la formación en el ámbito de la tramitación de expedientes en materia de gestión tributaria y recaudación voluntaria y ejecutiva, así como los servicios de atención a la ciudadanía. Constará de un mínimo total para todos los grupos de 60 horas y un máximo de 75. Será impartido de manera presencial, en tres grupos, en las dependencias de la Diputación, de lunes a viernes, en horario de 9 a 14 horas. Dicha fase de formación se llevará a cabo entre el quinto y sexto mes contado desde la firma del contrato.

D) Asistencia y tutoría para la formación al personal de los ayuntamientos. Esta formación se llevará a cabo por personal del Servicio, con la asistencia y tutoría del personal formador de la empresa adjudicataria. Estará dirigida al personal de las entidades a las que la Diputación presta sus servicios y que acceden a las aplicaciones para realizar el mantenimiento de sus padrones fiscales, y comprenderá la formación en el ámbito de la tramitación de altas, bajas y modificaciones en materia de gestión tributaria, visualización y obtención de información en el área de la recaudación voluntaria y ejecutiva, obtención de información contable, así como los servicios de atención a la ciudadanía, todo ello referido a su estricto ámbito territorial. Constará de un mínimo total para todos los grupos de 60 horas y un máximo de 80. Será impartido de manera presencial, en cuatro grupos, en las dependencias de la Diputación, de lunes a viernes, en horario de 9 a 14 horas. Dicha fase de formación se llevará a cabo entre el sexto y octavo mes contado desde la firma del contrato.

E) Consolidación del aprendizaje: El adjudicatario deberá realizar dos evaluaciones telemática de las sesiones de formación presencial, una vez concluida la formación prevista a cada uno de los grupos incluidas en las acciones formativas de los apartados C y D, con un intervalo de un mes entre una y otra. Las propuestas de evaluación deberán ser supervisadas por el Jefe del Servicio de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación, dándose cuenta del resultado de la misma a dicho funcionario/a, a fin de adoptar las medidas correctivas oportunas en aquellos casos en que los resultados sean insatisfactorios o deficientes. En estos supuestos la empresa, a petición de dicho responsable, llevará a cabo hasta un máximo de dos nuevas evaluaciones a fin asegurar el correcto aprendizaje del personal.

Asimismo la empresa adjudicataria, previa planificación y petición Servicio de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación, deberá garantizar el aprendizaje y su tutoría durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato. A este fin quedará constituida una bolsa de 200 horas de formación utilizables durante la vigencia del contrato, o de 300 en el caso de sus prórrogas.

F) La empresa adjudicataria deberá preparar el entorno necesario para impartir las clases presenciales, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso. Dicha documentación deberá asegurar los derechos de autor, a fin de evitar la reproducción o el uso indebido de la misma. Se facilitará al director responsable del Proyecto una copia en soporte electrónico de los manuales aportados por la empresa.

La empresa deberá presentar documentación especificando de la forma más clara posible, y de acuerdo con las pautas indicadas, el plan de formación, detallando como mínimo:

- Número máximo de alumnos/curso
- Tipo de cursos
- Fase del proyecto y, en su caso, periodicidad
- Horas de duración
- Numero de formadores
- Experiencia de los formadores
- Equipamiento necesario
- Contenido de los cursos

*** Se valorarán las propuestas del plan que se presente , en función que el mismo incida en los propósitos indicados en el presente apartado .**

16ª.- ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.

16.1.-Comité Técnico Director del Proyecto. Estará integrado por parte de la Diputación por el Jefe del Servicio Provincial de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación y el jefe del Cenpri, además asistirán a los mismos un responsable funcional del Servicio de Gestión Tributaria y un responsable técnico del Servicio de Informática. El Comité será el interlocutor de máximo nivel con el adjudicatario y uno o varios jefes de proyecto encargados de la coordinación y seguimiento detallado de los trabajos realizados por el adjudicatario.

Por su parte, el adjudicatario deberá designar un director de proyecto que actuará como interlocutor de máximo nivel con el Servicio Provincial y que tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Servicio Provincial, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.
- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Informar al Servicio Provincial del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.
- Informar al Servicio Provincial acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

El Comité Técnico Director del Proyecto deberá quedar constituido en el plazo máximo de 15 días desde la firma del contrato y se reunirá mensualmente.

Las funciones de este comité son las siguientes:

- Liderar la ejecución de los trabajos

- Revisión de alto nivel de los servicios realizados en el último periodo
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados
- Controlar la calidad de los trabajos
- Solución a los conflictos escalados en el Comité de Seguimiento
- Supervisar el correcto cumplimiento del contrato
- Tomar las decisiones del más alto nivel con respecto al contrato

16.2.- Comité Operativo de seguimiento y control de la ejecución del servicio.

Esté comité estará integrado, por parte de la Diputación por el Jefe del Servicio Provincial de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación y el jefe del Cenpri, y/o funcionarios que en cada momento puedan designar en función de las materias o ámbitos de actuación que se estén ejecutando o controlando. Por parte del adjudicatario formará parte el jefe de proyecto del mismo. Son funciones de este comité:

- Revisión detallada de los servicios realizados en el último periodo
- Coordinar y organizar el plan de trabajo
- Reportar y comunicar aspectos críticos al comité de dirección del contrato
- Velar por la calidad de los trabajos

Este Comité se reunirá quincenalmente para realizar seguimiento operativo del proyecto.

En cualquier caso, se podrá requerir a cualquier miembro del personal responsable del proyecto reuniones específicas cuando el Servicio Provincial lo considere necesario para el buen funcionamiento del proyecto.

17ª.- 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 curriculum vitae donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y, en general, todo dato relevante 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 Director de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor, ante el Servicio Provincial, en todos los asuntos relativos al proyecto contratado. Además, el adjudicatario deberá asignar al proyecto y acreditar los siguientes perfiles mínimos:

- Director de contrato
- Responsable del Proyecto de implantación.
- Responsable del Servicio
- Responsable de Seguridad y protección de datos.

Estos perfiles deberán tener el suficiente conocimiento y experiencia en gestión y recaudación tributaria, gestión de proyectos, gestión de servicios gestionados y provisión de servicios en la nube.

18ª.- PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.

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

18.1.- 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.

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento evolutivo, 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.

18.2.- Mantenimiento Correctivo: Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo, el tiempo de respuesta ante las incidencias comunicadas será el que se especifica en el cuadro siguiente:

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Crítica	≤ 60'	≤ 3 horas
No crítica	≤ 3 horas	≤ 16 horas

Se entiende por:

· "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.

· "Incidencia no crítica": 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.

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 numero de inconvenientes posibles.

18.3.- Formación de Usuarios: Al equipo técnico y de explotación del sistema, con la Instrucción 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. Los mantenimientos serán verificados por el personal del SGTIR , a fin de comprobar el correcto funcionamiento de los mismos.

18.4.-Mantenimiento por nuevas incorporaciones o por cese de la encomienda o delegación: Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos convenios o delegaciones , facilitando la migración de datos y cambios derivados de tales modificaciones, así como en el caso de cese de la encomienda o delegación de alguna de las entidades o de la propia Diputación Provincial de Ciudad Real.

18.5.- Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento, deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen los eventuales posibles cambios o nuevos requisitos.

18.6.- Durante la duración del contrato, se ha de dotar de acceso a un entorno de pruebas, que se pueda cargar con datos procedentes de copias de seguridad del entorno real (indicar procedimiento detallado para conseguir este objetivo), de manera que el servicio GTIR pueda efectuar test. Dicha carga deberá ser realizada por la empresa en el plaza máximo de 72 horas desde la solicitud del SGTIR.

19ª. - ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN.

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguardia de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso. Se valorará especialmente la facilidad con la que se puedan realizar estas actividades en forma desatendida o remota.

Las actualizaciones de nuevas versiones deben estar planificadas y controladas, siendo responsabilidad del adjudicatario la implantación de las mismas de extremo a extremo. Es necesario asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que solo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.

20ª.- DIRECCIÓN DEL PROYECTO.

La Dirección del Proyecto correrá a cargo del Jefe del Servicio de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación y como director adjunto el Jefe del Servicio del CENPRI , quienes serán los encargados de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos, directamente o través del equipo de trabajo designado por éstos. Asimismo, el Jefe del Servicio de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos.

21ª.- 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.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de dirección del proyecto , al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, la evaluación y programación de la ejecución y necesidades del proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

22ª.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato (especialmente los de carácter personal), que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento del REGLAMENTO (UE) 2016/679 DEL PARLAMENTO EUROPEO Y DEL CONSEJO de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) y de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, sobre protección de datos de carácter personal, especialmente en lo indicado en su artículo 13.

A tal fin, 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 la información a manejar.

Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, en el cual deberá acreditar estar en posesión de la titulación en materia de protección de datos, y solo podrán ser sustituidas con la conformidad del Equipo.

El presente contrato requiere para su ejecución el tratamiento por el contratista de datos personales por cuenta del responsable del tratamiento; razón por la cual dichos datos se cederán con la finalidad exclusiva de llevar a cabo el objeto de la presente contratación.

23ª.- CONSULTORIA SOBRE EL MODELO ORGANIZATIVO.

La puesta en marcha del nuevo Sistema de Información exigirá cambios en el modelo organizativo del trabajo del Servicio Provincial, tanto en los servicios centrales como en las oficinas territoriales distribuidas en la provincia.

Se valorará la prestación, por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo a la definición del modelo organizativo del Servicio Provincial, que deberán ser prestados por parte de profesionales que puedan acreditar haber llevado a cabo procesos de este tipo en entidades supramunicipales similares. Se aportará el curriculum vitae de los profesionales a destinar a esta tarea.

Los licitadores deberán detallar la metodología y el plan de trabajo para el desarrollo de esta tarea, que será contemplada entre los criterios de valoración.

24ª.-DURACION DEL CONTRATO .

El contrato tendrá una duración de 4 años, contados a partir de la fecha de firma del mismo y será prorrogable por 1 año adicional, a solicitud del adjudicatario, y por conformidad expresa de la Diputación Provincial de Ciudad Real.

25ª.- PLAZO DE PUESTA EN MARCHA .

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en pleno funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Servicio Provincial en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 12 meses, contados a partir de la fecha de la firma del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, parametrización, adaptación del sistema y de formación.

El plazo de puesta en marcha que oferte cada licitador, forma parte de los criterios de valoración objetivos sujetos a fórmulas, por lo que el mismo se incluirá en el sobre 3, junto con la proposición económica.

En el caso de que el adjudicatario no cumpla con el plazo de implantación que indique en su oferta, la Diputación ejercerá las acciones legales oportunas para exigir la compensación por los daños y perjuicios que dicho retraso le genere, siempre que el retraso fuera imputable al adjudicatario.

26ª.- EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA.

Las empresas que accedan al procedimiento de contratación deberán acreditar una experiencia mínima de dos diputaciones en las que esté en funcionamiento el sistema objeto de contratación en idénticos términos (uso de la aplicación para la gestión integral de la gestión tributaria, inspección y recaudación, incluido su mantenimiento y el SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO). Dicha experiencia deberá estar certificada por el órgano de gestión tributaria, inspección y recaudación de las administraciones provinciales . El SGTIR podrá verificar los antecedentes y experiencia que se aporten.