



EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN N°:

TIPO DE CONTRATO: Suministro. Procedimiento abierto con varios criterios de adjudicación.

OBJETO: Sistema Informático de Recaudación de Tributos del Ayuntamiento de Calvià

ÓRGANO DE CONTRATACIÓN: La Teniente de Alcalde delegada de Economía, Ocupación e Innovación, por Decreto de Alcaldía de fecha 1 de diciembre de 2015.

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE REGIRÁN LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO DE ADQUISICIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO DE RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS DEL AYUNTAMIENTO DE CALVIÀ

PRIMERA.- El Ayuntamiento de Calvià está emprendiendo un proyecto de evolución tecnológica de su sistema de información tributaria y de ingresos públicos que cubra las necesidades actuales y futuras tanto del propio Ayuntamiento como de los ciudadanos del municipio, siguiendo las principales tendencias del mercado de las tecnologías de la información actuales.

Por ello, el Ayuntamiento de Calvià necesita trasladar a nuevo un entorno tecnológico, su sistema informático de gestión, recaudación e inspección tributaria y sus servicios relacionados, racionalizando las Tecnologías de la Información del propio Ayuntamiento, reduciendo duplicidades en esfuerzos y costes, y resolviendo los problemas que generan los sistemas actuales.

La solución a proporcionar será compartida con los usuarios del Ayuntamiento, la Oficina Municipal de Tributos y el ciudadano, utilizando el mismo sistema de información. El objetivo de esta puesta en común de los recursos tecnológicos, permitirá un uso más eficiente de hardware, software y servicios, generando economías de escala, redundando en una mejora, tanto de tareas internas (peticiones de usuarios, soporte técnico de sistemas,.. etc.), como el servicio ofrecido a los ciudadanos en la gestión y pago de las deudas públicas.

De acuerdo con ello, el objeto de la licitación es el suministro de un Sistema Informático de Recaudación de recursos públicos (SIR en adelante) del Ayuntamiento de Calvià, siguiendo un modelo de prestación de servicio de Software, ya sea mediante instalación en local o mediante un modelo de despliegue de nube privada, que incluyen los servicios de infraestructura, plataforma tecnológica y soporte de operación necesarios.

SEGUNDA.- El adjudicatario que preste los servicios deberá desplegar, configurar, migrar los datos actuales, mantener y actualizar el funcionamiento adecuado del SIR mediante la infraestructura necesaria para que los servicios se suministren según los niveles de rendimiento esperados por el Ayuntamiento de Calvià, y que se especifican en este pliego de prescripciones técnicas.

El licitador proporcionará una solución que deba incluir, al menos:

- El software necesario que cubra los requerimientos funcionales y técnicos descritos en el apartado 2.1 y el proyecto de implantación del SIR y establecimiento del servicio necesario.



- La solución hardware y de comunicaciones que permita implementar la oferta presentada, especificando si el licitador aportará el hardware o bien el Ayuntamiento deberá poner a disposición el mismo.
- El servicio de soporte operativo necesario.
- El compromiso y garantía del nivel de servicio.

TERCERA.- La dirección de los trabajos corresponde al Director General del Servicio de Recaudación de Tributos

CUARTA.- La inspección de los trabajos también corresponde al Director General del Servicio de Recaudación de Tributos

QUINTA.- No se establecen condiciones especiales para la ejecución del contrato (art. 118 del TRLCSP)

SEXTA.- Se incluye como anexo el pliego de prescripciones técnicas.
En Calvià, a 28 de octubre de 2016

LA TÉCNICO DE ADMINISTRACIÓN GENERAL

Fdo.: Matilde Riera Andreu

VISTO BUENO,
EL DIRECTOR GENERAL DEL SERVICIO DE
RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS

Fdo.: Jaime Far Jiménez



ANEXO I

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS

1 Alcance

El alcance general de este pliego es disponer de un SIR , que incluya el software, infraestructura tecnológica, y soporte operativo necesarios para su correcto funcionamiento y evolución, para el Ayuntamiento, la Oficina Municipal de Tributos, y el contribuyente. Asimismo, se considera que entra dentro del alcance del proyecto para implementar el SIR, el migrar los datos actuales, ponerlo en producción y transformarlo.

2. Fases del proyecto

Para la realización de las diferentes fases que se relacionan a continuación, la empresa adjudicataria tendrá que aportar el personal debidamente cualificado para conseguir todos los objetivos en el plazo de ejecución.

a) Migración

El proceso de migración se realizará sobre todos los datos existentes en los sistemas actuales, de forma que permita eliminar la necesidad de consultar en los subsistemas actuales del Ayuntamiento.

Las entidades de datos que se deben migrar serán:

- Contribuyentes de las distintas bases de datos y datos asociados a los mismos.
- Objetos tributarios a efectos recaudatorios, de los distintos tributos y precios públicos.
- Deudas públicas en sus diferentes estados de cobro (cobradas, pendientes de cobro en período voluntario de pago, pendientes de cobro en período ejecutivo con los diferentes recargos devengados, recurridas, suspendidas, paralizadas, aplazadas, declaradas incobrables, declaradas prescritas, en proceso concursal, derivadas a responsables o procedentes de una derivación de responsabilidad, exigido su pago a sucesores o procedentes de una deuda sucedida).
- Actuaciones de embargo o de compensación efectuadas sobre una deuda.
- Domiciliaciones bancarias activas e información sobre las históricas.
- Beneficios fiscales activos e históricos.
- Todos los documentos existentes en el actual sistema, manteniendo su accesibilidad en el nuevo sistema de gestión documental.
- Y en general, cualquier información que pueda ser necesaria para la correcta gestión recaudatoria, que exista en el sistema actual y se vaya a ver reflejada en el nuevo sistema.

El proyecto de migración deberá componer el de las diferentes áreas, más el control de la unificación de la información general y de la integración de información entre los distintos subsistemas.

b) Instalación.

c) Implantación.

Se deberán definir dos entornos totalmente separados, con funcionalidades y necesidades diferente:



- Entorno de producción: en el que se desplegarán las aplicaciones para su utilización por parte de los usuarios finales. Este entorno debe cumplir con los requerimientos de alta disponibilidad, escalabilidad, seguridad y alto rendimiento que se hayan establecido según la arquitectura de despliegue elegida.
- Entorno de pre-producción y pruebas: entorno en el que se desplegarán las aplicaciones con el objetivo de asegurar los requerimientos funcionales y no funcionales antes de traspasar los cambios del sistema al entorno de producción. La aplicación deberá ser implantada en primer lugar en el entorno de pruebas para, una vez validada, ser trasladada al modelo definitivo.

d) *Parametrización.*

- Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir la parametrización inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de que cumpla todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- Se incluirá la parametrización inicial del sistema de seguridad. Definición de perfiles y de usuarios de la aplicación.
- Se incluirá la parametrización inicial de los listados, informes, y todos los modelos de documentos.

e) *Formación*

El suministro realizado por la empresa adjudicataria tiene que incluir la formación del personal, tanto a nivel de usuario como de gestores avanzados. El horario de formación se adaptará a las necesidades de Oficina y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el período inmediatamente anterior a la puesta en marcha de los diferentes módulos.

Cada usuario del sistema deberá recibir un mínimo de 20 horas efectivas de formación antes o durante la puesta en producción de la aplicación.

3. Requerimientos funcionales del SIR

A continuación se indican los requerimientos funcionales mínimos que deben ser cubiertos por el sistema informático.

a) *Características Generales, Organización y Seguridad*

- **Gestión de la organización y seguridad**
 - El sistema debe proveer de un método de personalización de perfiles y roles de usuario.
 - Asegurará las salvaguardas necesarias para hacer seguras la identificación, la autenticación, la autorización y las funciones de control de accesos.
 - Se deberá poder asignar los usuarios a roles o perfiles y sobre éstos se concederán permisos de acceso a funciones, ejecución de tareas y datos.
 - Cualquier módulo funcional del sistema deberá estar completamente integrado con la definición de seguridad y organización definida.
 - Deberá permitir al usuario establecer qué opciones tiene disponibles en cada pantalla/apartado del programa, eliminando u



ocultando aquellos que no considere necesarios. Y debe permitir seleccionar cualquier objeto visible en pantalla para ser personalizado.

◦ El sistema deberá llevar a cabo de forma automatizada una selección de accesos a controlar por parte del responsable, permitiendo a éste poder elegir los accesos que requieran ser justificados de forma individualizada, así como su remisión al usuario, su justificación, y las conformidades o inconformidades con dicha justificación.

- Gestión de Personas y Territorio

◦ La gestión de personas y terceros integrará toda la información que disponga el Ayuntamiento respecto de un contribuyente, ya sea persona física o jurídica o entidad sin personalidad, relativa a datos identificativos, direcciones de notificación, direcciones de actividad económica, teléfonos, direcciones de correo electrónico y cualquier otro dato de contacto, así como, la correspondiente a otros contribuyentes con alguna relación de interés en el ámbito tributario municipal.

◦ Se deberán poder indicar distintas direcciones de comunicación / notificación para distintos conceptos o tributos del mismo contribuyente.

◦ El contribuyente deberá poder adherirse al sistema de envíos de comunicaciones y/o notificaciones telemáticas, mediante avisos SMS y correo electrónico. En el momento de generar cualquier comunicado dirigido al contribuyente, el sistema deberá generar el aviso o mail automáticamente.

◦ Deberá permitir incluir marcas censales de "ilocalizable" cuando han resultado infructuosos los intentos de notificación llevados a cabo en un determinado período de tiempo; "sin identificación de representante", en el caso de personas jurídicas; "contribuyente en baja" (para los casos de fallecimiento o disolución de sociedades); "entidad pública" y dentro de esta marca, si es una entidad con bienes inembargables; así como otras que puedan determinarse.

◦ El sistema permitirá guardar información de representantes de las personas físicas y jurídicas, nacionales y extranjeras, así como el tipo de representación, y otras relaciones, y el idioma preferente de comunicación, en los términos previstos en la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas. En base al tipo de representación, los comunicados o notificaciones dirigidos al contribuyente, podrán ser remitidos al representante, quien deberá poder tener acceso a la carpeta ciudadana de sus representados.

◦ También deberá estar coordinado con el módulo de deudores en proceso concursal, recogiendo toda la información relativa a los datos del proceso judicial y a la identificación de los administradores concursales.

◦ La aplicación proporcionará una ficha completa de los contribuyentes y acceso a toda la información tributaria relacionada con él.

◦ El sistema proporcionará interfaces para la carga de información de personas y terceros desde fuentes externas. Asimismo, deberá recoger y guardar todo contacto que la administración municipal



entable con cualquier contribuyente, ya sea mediante personación física, o ya sea mediante contacto electrónico o telefónico, permitiendo incorporar comentarios sobre dichos contactos.

- El sistema permitirá representar la estructura de objetos territoriales del municipio: parcelas, calles, direcciones, códigos postales, tramos de calle, etc.

- El sistema deberá recoger todas las posibilidades de identificación de interesados y de firma previstos en la Ley 39/2015 de Procedimiento Común de las Administraciones Públicas.

- **Gestión de Procedimientos y Comunicaciones entre Administraciones**

- El sistema debe ofrecer una solución de Comunicación Electrónica entre Administraciones que permita que toda la comunicación entre ellas se realice por vía telemática, adecuándose a las Leyes 39/2015 y 40/2015.

- Debe permitir gestionar los distintos procedimientos sobre documentos electrónicos, desde la creación del documento electrónico, pasando por la validación, el sellado electrónico y la firma electrónica, siguiendo las normas del Esquema Nacional de Interoperatividad. Debe facilitar la visualización del estado del procedimiento en cualquiera de sus fases. Desde la aplicación se debe poder descargar el documento original y el electrónico. Y debe permitir la comunicación de documentos electrónicos entre distintas organizaciones.

- Debe permitir gestionar organizaciones, departamentos por organizaciones, roles y usuarios, para que todas las acciones que se deban realizar en las fases de los procedimientos se asocien a un rol dentro de una organización y/o departamento.

- El sistema debe facilitar la creación y gestión de todas las acciones y fases de un procedimiento que afecten a uno o varios documentos y a una o varias organizaciones. Las organizaciones que no usen directamente la aplicación completa para realizar alguna acción sobre el documento, deben poder tener acceso vía web a la aplicación para poder visualizar los procedimientos que les afecten.

- También debe permitir el firmado electrónico de los documentos con los certificados digitales de los usuarios, ya sean los instados en el ordenador local o los que utilicen a través de un lector de tarjetas. Los documentos electrónicos tienen que estar almacenados y custodiados siguiendo los criterios definidos en la Norma Técnica de Interoperabilidad de Política de gestión de documentos electrónicos.

- **Gestión de Expedientes**

- Se proporcionará un sistema para la gestión electrónica y completa de los expedientes tributarios que abarque todo el ciclo de la aplicación de los tributos, incluida su revisión administrativa y judicial.

- Los expedientes almacenarán de forma electrónica toda la información relacionada con su actividad tributaria, constituyéndose como instrumento organizativo y de control.

- Permitirá la creación de expedientes de forma masiva en base a diferentes criterios de selección.



- El sistema de gestión de expedientes interoperará con los registros de entrada y salida, tanto electrónico como presencial del Ayuntamiento.
 - Permitirá incluir electrónicamente todos los documentos de entrada, tanto de forma presencial como telemática o telefónica, que presenten los contribuyentes con destino a la Oficina Municipal de Tributos, así como los documentos de salida generados en la tramitación.
 - Facilitará el seguimiento de la situación y trámites del expediente que se hayan realizado, y sobre los trámites pendientes de realizar, unidades de tramitación y plazos legales, si procede.
 - Se proporcionará un sistema de indicadores de gestión y una metodología de Cuadro de Mandos, basado en la tecnología "Business Intelligence" que dé apoyo a la toma de decisiones.
 - El sistema permitirá definir para cada módulo, circuitos de firma electrónica y funcionalidades de porta-firma, o proporcionar mecanismos de integración con el porta-firmas corporativo del Ayuntamiento y de la Oficina Municipal de Tributos.
 - El sistema incluirá un mecanismo de verificación de documentos electrónicos firmados basado en un código seguro de verificación (CSV).
 - El sistema deberá permitir la emisión de documentos electrónicos administrativos en función del órgano competente para cada caso, incluso en los supuestos de actuaciones administrativas automatizadas, que deberán:
 - Contener información de cualquier naturaleza archivada en un soporte electrónico según un formato determinado susceptible de identificación y tratamiento diferenciado.
 - Disponer de los datos de identificación que permitan su individualización, sin perjuicio de su posible incorporación a un expediente electrónico.
 - Incorporar una referencia temporal del momento en que han sido emitidos.
 - Incorporar los metadatos mínimos exigidos.
 - Incorporar las firmas electrónicas que correspondan de acuerdo con lo previsto en la normativa aplicable.
- Gestión de Notificaciones
 - Se proporcionará un control completo de los procesos de notificación a los contribuyentes, manteniendo el conjunto de datos de domicilio y direcciones electrónicas necesarios.
 - Debe tener preconfiguradas las notificaciones habituales contempladas en el procedimiento de Gestión y Recaudación estándar: propuestas de liquidación, inclusión en padrón, voluntaria, apremio, embargo de cuentas, embargo de devoluciones tributarias, embargo de sueldos (a empresa pagadora y deudor), embargo de créditos (a empresa pagadora y deudor), embargo de vehículos, embargo de inmuebles (incluidas prórrogas y cancelaciones), acuerdos de derivación de responsabilidad, etc. Además, debe permitir la generación de cualquier tipo de comunicaciones y



notificaciones, permitiendo configurar los parámetros de la comunicación y el diseño del informe relacionado.

◦ En particular, deberá permitir seleccionar las notificaciones en función del área de procedencia y el estado en el que se encuentran, distinguiendo al menos los siguientes estados: enviada, extraviada sin información, calificada con 1 intento, calificada con 2 intentos, a resolver filtros, propuesta para publicación, notificada.

◦ Deberá permitir identificar las notificaciones enviadas a contribuyentes fallecidos, sociedades disueltas y personas en proceso concursal, y permitir el reenvío a la persona o conjuntos de personas definidos por la Oficina.

◦ La impresión de documentos a notificar se deberá poder realizar de forma masiva, pero también individual.

◦ La entrega de notificaciones en oficina deberá poderse firmar por el destinatario mediante firma biométrica en las tabletas habilitadas al efecto.

◦ Todos los documentos deberán disponer de las claves de pago o códigos de barras necesarios para que el contribuyente pueda pagar, tanto desde la Carpeta Ciudadana como en entidades colaboradoras, o desde dispositivos móviles.

◦ Para la impresión masiva de notificaciones en papel se deberán generar ficheros para la impresión en papel, para que puedan ser tratados por centros de impresión especializados, permitiendo el seguimiento de estos procesos.

◦ El módulo de notificaciones deberá estar adaptado al sistema de retorno de información de certificados de Correos (SICER), pero abierto al retorno de otras empresas de notificación. También debe permitir introducir los resultados de notificación manualmente o con pistola de código de barras.

◦ El sistema permitirá la selección de notificaciones de cualquier tipo con uno y dos intentos de notificación, en función del resultado de la misma, y su tratamiento posterior por parte del responsable en función de los criterios establecidos, incluida su reenvío a otros domicilios y a otros destinatarios con su consiguiente seguimiento.

◦ Permitirá la inclusión de notificaciones fallidas en remesas para publicar en el BOE.

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

◦ Cualquier documento que se genere en cualquier módulo de la aplicación, se podrá emitir de forma masiva por el módulo de gestión de notificaciones, de forma convencional o telemática.

◦ Todos los documentos electrónicos firmados, incluirán un código seguro de verificación (CSV). El sistema permitirá el envío de notificaciones telemáticas a los contribuyentes a los que obligue la normativa vigente o que autoricen dicho medio de notificación.

◦ También deberá permitirse el acceso telemático por parte de los contribuyentes en la oficina virtual o carpeta ciudadana a las notificaciones enviadas independientemente del tipo de formato en que se hayan enviado.

◦ Deberá existir un módulo que permita la redacción de cualquier documento en formato libre (por ejemplo, una diligencia de constancia de hechos, o una comunicación) con la posibilidad de

elegir el sistema de notificación: personal en oficina, telemática, o documento interno.

◦ Para las emisiones que deban notificarse por personal de la Oficina, deberá discriminar las notificaciones distribuyéndolas por zona de reparto, indicando el notificador que la debe realizar según zonas.

- Oficina virtual del contribuyente / Carpeta ciudadana

◦ El sistema deberá permitir incluir en la Carpeta Ciudadana del Ayuntamiento la información necesaria para que el contribuyente pueda acceder, previa identificación de conformidad con los sistemas previstos en la Ley 39/2015 Procedimiento Común de las Administraciones Públicas, a la consulta de los datos personales, consulta de recibos pendientes de pago, simulaciones de cálculo de liquidaciones de distintos tributos, pagos telemáticos, alta y modificación de domiciliaciones bancarias, solicitudes telemáticas, consulta del estado de los trámites iniciados, y cualquier otro trámite telemático que el Ayuntamiento incluya en dicha Carpeta.

- Bases de datos doctrinales

◦ El sistema deberá incluir para cada fase del procedimiento, una base de datos de consultas internas, informes, resoluciones y sentencias, que permitan al usuario conocer los criterios interpretativos del procedimiento de que se trate.

◦ Deberá contar con un motor de búsqueda por palabras, conceptos, tributos y procedimientos, y deberá disponer de un contador del número de veces que se ha accedido a determinada consulta. Deberá disponer también de una entrada por consultas frecuentes.

◦ Deberá también permitir al usuario efectuar consultas sobre cualquier aspecto técnico de su trabajo y enviarlas al responsable del equipo o unidad para su resolución.

◦ Deberá permitir enlazar con las aplicaciones de bases de datos adquiridas por el Ayuntamiento o la Oficina Municipal de Tributos en materia jurídica o económica.

- Objetivos

◦ El sistema deberá proporcionar herramientas para la elaboración de consultas sobre el grado de cumplimiento de objetivos en las diferentes directrices aprobadas por la Oficina Municipal de Tributos: ingresos brutos, ingresos líquidos (menos devoluciones), ingresos procedentes de actuaciones de comprobación, ingresos procedentes de aplazamientos y fraccionamientos, tiempos medios en la resolución de recursos y ejecución de fallos.

◦ Asimismo, deberá ser capaz de generar informes automatizados en base a un formato previo de diseño.

b) Asesoramiento tributario y asistencia municipal

Las principales funcionalidades que debe contemplar el proceso de asesoramiento

tributario son las siguientes:



- Gestión de las cuentas de recaudación.
 - El sistema debe disponer de un apartado de conciliación bancaria de ingresos donde se importarán los extractos bancarios en formato C43 para disponer de un reflejo en la aplicación de la situación de las cuentas de recaudación.
 - El análisis de los extractos bancarios debe implicar la localización del efecto que ha generado el ingreso (por ejemplo, las diligencias de embargo a las que hacen referencia la transferencia), ejecutando los cobros correspondientes, apuntes contables necesarios y liquidando las deudas afectadas, de manera automática.
 - El sistema deberá ser configurable para que permita proporcionar información suficiente para registrar los derechos reconocidos, anulaciones y cancelaciones de la deuda, ingresos excesivos, cobros, compensaciones, devoluciones, la reclasificación de la deuda aplazada o fraccionada y todos aquellos movimientos contables que son reflejo de la gestión tributaria y recaudatoria realizada.
 - El sistema permitirá el cierre anual de operaciones de cada ejercicio, y se deberá poder definir y establecer todos los cierres parciales que se considere oportunos.
 - Además de la cuenta de recaudación anual, el sistema proporcionará un mecanismo de rendición de cuentas para cada uno de los períodos parciales establecidos e incluso diarios. Se deberá poder obtener un pendiente nominal a una fecha (incluso pasada), y deberá cuadrar con la cuenta de recaudación a la misma fecha.
 - Se deberá elaborar y remitir los distintos documentos generados, fruto de la gestión recaudatoria de la Oficina Municipal de Tributos, (Cargos, Bajas, Cobros y Cuenta anual), para la información y control contable del Ayuntamiento.

- Gestión de cobros
 - Se debe adecuar completamente a las especificaciones del cuaderno C60 de la AEB en su última versión permitiendo las modalidades de pago 1, 2 y 3 y todas las funcionalidades incluidas en el mismo.
 - Permitirá una gestión de cobros provisional y definitiva.
 - Se podrá gestionar deuda domiciliada según las especificaciones contempladas en el Cuaderno 19 de la AEB y la CECA, con cualquiera de sus procedimientos.
 - Permitirá la domiciliación de la deuda con posterioridad a la emisión de los padrones.
 - Dispondrá de la posibilidad de aplicar reducciones o diferimientos de pago sobre la deuda mediante domiciliación en una cuenta bancaria.
 - Será posible el cobro de fracciones y aplazamientos domiciliados.
 - Se registrará el motivo de devolución en el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada. En función de dicho motivo, en su caso, se darán de baja las domiciliaciones de las deudas periódicas.
 - Se podrá realizar cobros parciales, o a cuenta.
 - Se registrará los cobros realizados mediante transferencia bancaria, registrando la cuenta donde se han hecho efectivas.



- Permitirá la obtención de informes detallados de los cobros efectuados con cualquiera de las modalidades anteriores.
 - Tanto los cobros duplicados como los indebidos (cobro de recibos anulados o propuestos de baja) quedarán registrados en los recibos correspondientes. Se generará automáticamente para el deudor, los correspondientes derechos de devolución, que serán gestionados y tramitados mediante expedientes diseñados a tal efecto.
 - Permitirá la emisión de justificantes de pago por recibo o por persona o cotitular.
 - Se podrán cuadrar los procesos de cobro en función de los códigos de proceso. Estos códigos se asignarán de forma automática o manual al crear los distintos procesos de cobro y se asociarán a todas las operaciones relacionadas con cada proceso. Existirán dos formas de cuadrar los importes mediante: hojas de arqueo diarias para cuadrar dinero cobrado en una fecha concreta; o mediante el cuadro de procesos de cobro, como cargas de C60, fase 4 del C63, etc., que se realizará por el código del proceso, indistintamente del día en que se pase la operación.
 - Deberá permitir una planificación de la carga de los ficheros bancarios que se reciban (incluyendo los cobros a través de fichero C43), de forma que se carguen y procesen de forma automática, y se emita un informe con los errores.
 - Dado que la información de los cobros a través de C60 es diaria, pero la recepción del importe total es quincenal, deberá permitir un control total de los ficheros, permitiendo conciliar los ficheros C60, con los correspondientes C43 y en todo momento, disponer de la situación de cada uno de los ficheros, a través de los códigos de proceso, con indicación de si se ha recibido el dinero, se ha contabilizado, etc.
- Recursos y Revisión en Vía Administrativa y Jurisdiccional.
 - Permitirá la configuración de un catálogo de actos, tributarios o no, susceptibles de ser recurridos.
 - Gestionará los recursos de reposición, especiales de revisión y otros recursos y solicitudes en vía administrativa.
 - Permitirá la tramitación de la suspensión del procedimiento en el mismo expediente de recurso o como procedimiento separado y vinculado al recurso.
 - Registrará las garantías vinculadas a la suspensión del procedimiento, así como las solicitudes de reembolso del coste de las garantías aportadas.
 - Las propuestas de resolución determinarán las posibles consecuencias económicas y de modificación del estado de las deudas, que deberán ejecutarse en la resolución (liquidaciones, sanciones, reposición a voluntaria, devoluciones, bajas, etc.), siendo capaz de generar nuevos vencimientos como consecuencia de la resolución dictada, tanto en período voluntario como ejecutivo, liquidación de recargos y gestión de garantías.
 - Gestionará las recepciones de fallos y las ejecuciones de las resoluciones enviadas por Juzgados de lo Contencioso-Administrativo y su posible relación con recursos de reposición.



- Gestionará de forma masiva las propuestas de resolución y otros actos administrativos definidos.
- Controlará los plazos en que deben ser atendidos los requerimientos de documentación.
- La documentación a generar se basará en plantillas predefinidas.
- Las notificaciones asociadas a la gestión de recursos deberán estar integradas con la gestión de notificaciones del sistema.
- Desde la pantalla de visualización de cualquier deuda deberá enlazarse con cualquier tipo de recurso entablado contra la misma en cualquiera de sus fases.

c) *Gestión Recaudatoria*

La gestión recaudatoria tendrá una integración total con la información básica del sistema (territorio, personas, organización y seguridad), y con cualquier otro módulo del sistema con el que comparta información tributaria, especialmente con el módulo de notificaciones y de recursos.

Se permitirá la confección a medida de listados y documentos, individuales o múltiples, referidos en objetos tributarios, así como de un diccionario de datos que permita posibles explotaciones complementarias.

El módulo de Gestión Recaudatoria tendrá por objeto la gestión completa de los siguientes subprocesos:

- Gestión de domiciliaciones
 - Incluirá el mantenimiento de las domiciliaciones bancarias para cada contribuyente, en función de cada tributo susceptible de domiciliación. En particular recibirá las altas, modificaciones y bajas operadas por el propio contribuyente desde la oficina virtual / carpeta ciudadana.
 - Deberá recoger la gestión de domiciliaciones correspondientes al Plan Tributario de Pago Fraccionado, a los aplazamientos y fraccionamientos de deuda, y el fraccionamiento previsto para los contribuyentes que voluntariamente domicilien el pago de sus tributos al margen de los dos casos anteriores.
 - Permitirá la gestión de cotitulares y su posible domiciliación, así como la domiciliación en cuentas titularidad de personas distintas del obligado tributario.
 - Posibilitará realizar operaciones de domiciliación desde la gestión de personas y terceros.
 - Actualizará y podrá depurar cuentas a través del Cuaderno 19.
 - Tendrá la capacidad de domiciliar desde Cuaderno 60 con control de incidencias.
 - Permitirá una gestión de las domiciliaciones unificada independiente del origen de la domiciliación con las siguientes características:
 - Dispondrá de una opción específica para introducir las domiciliaciones de forma interactiva y que permita la expedición de un documento de confirmación para ser firmado por el contribuyente.



- Permitirá domiciliar todos los objetos tributarios de un contribuyente a una misma cuenta, del mismo o de otro titular, o especificar una cuenta diferente para cada concepto u objeto tributario.
 - Guardará un histórico de domiciliaciones donde se incluya la fecha de validez y el objeto tributario asociado, indicando si están activas o inactivas.
- **Gestión de padrones y liquidaciones**
 - Permitirá el cálculo y emisión de padrones simulados, con distintas tarifas.
 - Se permitirá la gestión de los tributos por el procedimiento de autoliquidación.
 - Permitirá la gestión de todos los tributos y otros ingresos de derecho público, ya sean de carácter periódico, ingresos directos en régimen de liquidaciones o autoliquidaciones.
 - Permitirá la carga de soportes informáticos provenientes de otras Administraciones (DG de Catastro, Agencia Estatal de Administración Tributaria, Agencia Tributaria de les Illes Balears, DG de Tráfico, Tesorería General de la Seguridad Social, Instituto Nacional de la Seguridad Social, Instituto Nacional de Estadística, Registros Públicos, otras Entidades Locales, consorcios, etc.). Se contemplarán todos los formatos de carga de entidades externas que colaboren en cualquier fase del ciclo tributario.
 - El sistema permitirá la definición de las ordenanzas fiscales y sus tarifas vigentes e históricas.
 - Gestionará los datos básicos sobre los hechos imposables.
 - Gestionará las exenciones y bonificaciones correspondientes a cada figura tributaria.
 - Se podrá definir información textual (cajetín) para su visualización en los recibos, liquidaciones, objetos tributarios y su incorporación en ficheros c19.
 - Permitirá la gestión de las liquidaciones tanto del ejercicio actual como de anteriores, permitiendo la emisión unificada y/o individualizada de todas las liquidaciones no prescritas desde la fecha de conocimiento del hecho imponible, y aplicando las ordenanzas correspondientes a cada ejercicio.
 - Permitirá la presentación de autoliquidaciones complementarias o sustitutivas, y generación de propuestas de devolución.
 - Permitirá procesos de aprobación de liquidaciones, con generación de la propuesta de liquidación permitiendo la elección de liquidación individualizada o por colectivos.
 - Permitirá procesos de baja de liquidaciones y, como en el caso de rectificaciones de liquidaciones, con generación de la propuesta y acuerdo de baja automáticamente.
 - Permitirá anulaciones parciales de liquidaciones, en caso de que éstas recojan diversos conceptos tributarios.
 - Permitirá el cálculo de intereses de demora derivados de la presentación de declaraciones y autoliquidaciones fuera de plazo, así como los recargos y/o sanciones aplicables, tanto de forma individualizada como colectiva.



- Deberá disponer de un sistema de muestreo para la comprobación de los padrones generados atendiendo a diferentes criterios que podrán ser definidos por el usuario.
- Permitirá la gestión de plazos en los padrones definidos según importe, porcentajes, si están o no domiciliados, etc.

d) *Recaudación voluntaria*

- Especificaciones genéricas:

- El sistema contemplará todos los preceptos establecidos por la Ley General Tributaria y el Reglamento General de Recaudación.
- Permitirá un acceso integrado al resumen de deudas pendientes de un obligado tributario, distinguiendo entre las que se encuentren en período voluntario de pago (incluidas las aplazadas y suspendidas) y en período ejecutivo, distinguiendo a su vez dentro de estas últimas, entre las que se encuentran en fase de apremio y de embargo.
- Tendrá un acceso integrado, desde el módulo de recaudación, al objeto tributario o hecho imponible asociado a la liquidación o recibo de padrón.
- Permitirá la gestión recibos multi-concepto y de diferentes entidades a liquidar.
- Permitirá la generación de certificados, tanto de deudas pendientes como de ingresos, ya sea globalmente o por conceptos, por el importe de la deuda total o parcial hasta el nivel de cotitulares, de forma presencial y telemática.
- La documentación generada por la aplicación o escaneada deberá poder asociarse al recibo y/o expediente.
- Se permitirá una gestión mediante agrupación de recibos o relaciones de recibos, pudiendo aplicar operaciones de forma conjunta a toda la relación.
- Permitirá la gestión de cotitulares y cuotas de participación a efectos de informar al contribuyente y también a la hora de emitir documentos separados por cotitulares, y para el procedimiento en ejecutiva.
- Gestionará fraccionamientos, entregas a cuenta y planes de pago mediante una operativa sencilla, incluida las simulaciones. La misma opción deberá estar disponible para el contribuyente en la oficina virtual / carpeta ciudadana.
- Se incluirán los procesos de interoperabilidad de datos mediante servicios web con otras administraciones y organismos, para los que exista convenio en vigencia: AEAT, ATIB, DGT, DGC, TGSS, colegios de notarios y otros.
- Permitirá la gestión de forma agrupada de "Grandes Deudores" en función del importe del recibo/liquidación o por el número de objetos tributarios puestos al cobro por cada grupo de remesas.
- Deberá permitir al usuario la introducción de una paralización en el vencimiento de que se trate, mediante un desplegable de motivos posibles, con un sistema de avisos transcurrido determinado período de tiempo.



- Deberá permitir la selección masiva de deudas suspendidas, paralizadas o aplazadas, y deberá avisar de las que llevan determinados períodos de tiempo en dichos estados.
 - Deberá incluir un sistema de cómputo de plazos de prescripción, distinguiendo las deudas declaradas incobrables del resto.
 - Deberá incluir atributos que permitan identificar nuevas deudas de un contribuyente con deudas previas, así como deudas sobre las que no se ha realizado ninguna gestión (aplazamiento, suspensión, compensación, embargo o ejecución) en determinados lapsos temporales.
 - Deberá incorporar un módulo de medidas cautelares, que permita la adopción de las medidas previstas en el art. 81 LGT para asegurar el cobro de una o varias deudas que se encuentren en período voluntario de pago.
- **Aplazamientos y fraccionamientos de pago**
 - Recogerá los requisitos y condicionantes jurídicos establecidos en la Ordenanza General de Aplicación de los Tributos aprobada por el Ayuntamiento, y las particularidades que pueda recoger la ordenanza fiscal de que se trate.
 - Permitirá recoger la gestión del Plan Tributario de Pago Fraccionado aprobado por el Ayuntamiento de Calvià para aquellos contribuyentes que se acojan al mismo.
 - Realizará simulaciones de aplazamiento o fraccionamiento con posibilidad de impresión del resultado (fracciones a pagar).
 - Recogerá de forma separada todas las fases de resolución de un aplazamiento o fraccionamiento, desde su entrada en cualquier registro hasta la notificación. En particular, deberá tener un módulo de gestión de requerimientos.
 - Deberá distinguir el órgano competente para la resolución en función de los criterios de distribución de competencias fijado por la Oficina Municipal de Tributos.
 - Desde el momento en que se presente una solicitud, deberá introducir una marca de suspensión en la deuda, hasta que se dicte la resolución correspondiente, de forma que no se lleven a cabo actuaciones de embargo improcedentes.
 - Deberá identificar de forma automática las solicitudes inadmisibles de acuerdo con lo previsto en la LGT y RGR.
 - Permitirá la gestión de los acuerdos provisionales de pago.
 - Permitirá la gestión de reconsideraciones.
 - Permitirá la cancelación de aplazamientos y fraccionamientos incumplidos, dando a la deuda el tratamiento correspondiente según lo dispuesto en el RGR. En particular, deberá cancelar de forma automática los intereses precalculados correspondientes a fracciones no vencidas en el momento del incumplimiento.
 - Se podrá realizar fraccionamientos por número de plazos y por importe (principal o total de fracción).
 - Se podrá realizar fraccionamientos por concepto tributario en recibos multi-concepto, y la posibilidad de que en el mismo expediente de fraccionamiento se incluyan deudas de distintos conceptos, con y sin intereses.



- Recogerá la domiciliación de los aplazamientos y los fraccionamientos y la posibilidad de emitir cartas de pago con clave C60. También deberá permitir la supresión del envío de la domiciliación a la entidad financiera en determinados casos.
 - Gestionará el cálculo de intereses en aplazamientos y fraccionamientos distinguiendo entre intereses legales o intereses de demora en función de la naturaleza tributaria o no de la deuda, y de si se aporta la correspondiente garantía.
 - Deberá permitir la emisión de cartas de pago parciales con liquidación de intereses en la fecha de emisión, y recálculo de intereses de las fracciones pendientes para la emisión correcta de los ficheros de domiciliación.
 - Se podrán emitir informes de estado de situación del aplazamiento y fraccionamiento concedido con desglose de pago y pendiente de pago.
 - El aplazamiento o fraccionamiento del pago podrá afectar a un único recibo o considerarse un plan de pago de deuda global (Voluntaria y Ejecutiva - con o sin expediente). Además, si es concedido, condicionará el tratamiento del expediente ejecutivo (si la deuda se encontrara en ese estado), paralizando actuaciones ejecutivas posteriores.
 - Contemplará la gestión de las garantías: presentación, importe, justificación para el contribuyente de su presentación, paralización de la deuda, control del tipo de garantía aportada en el plazo exigido. También contemplará la gestión de las solicitudes de reembolso del coste de las garantías aportadas en caso de recurso.
 - Registrará un histórico de todos los aplazamientos y fraccionamientos, y las diferentes actuaciones llevadas a cabo incluso cuando se cancelen.
 - Deberá relacionarse con el módulo de recaudación ejecutiva haciendo surgir en éste un atributo específico para la ejecución de las garantías aportadas, con carácter previo al inicio de las actuaciones de embargo.
- Gestión de devoluciones de ingresos debidos e indebidos.
 - El registro y confirmación de cobros duplicados o excesivos deberá generar automáticamente en el sistema derechos de devolución a favor del contribuyente, incluida la gestión de los intereses legales o de demora a su favor.
 - El sistema deberá identificar esos ingresos excesivos y generar las propuestas de devolución del artículo 221 de la Ley General Tributaria. En estos casos, deberá conectar con el módulo de resolución automatizada en cuanto la Oficina Municipal de Tributos incluya este procedimiento en ese modo de resolución.
 - Debe permitir tramitar las solicitudes de devolución a instancia de parte.
 - Se deberán generar tales derechos de devolución en el caso de autoliquidaciones de las que resulten importes a devolver a los contribuyentes.



- Los derechos de devolución anteriores deberán quedar ligados tanto al contribuyente como a las operaciones de cobro registradas sobre los recibos y, en su caso, a las liquidaciones practicadas.
- Los derechos de devolución deberán gestionarse mediante un expediente desde el que se deberá poder tramitar tanto el procedimiento de reconocimiento del derecho de devolución como el procedimiento de ejecución de dichos derechos.
- También se deberán gestionar mediante este módulo la ejecución de los derechos de devolución que nazcan como consecuencia de la resolución de reclamaciones y recursos tributarios.
- Permitirá devoluciones parciales de un recibo que incluya uno o varios conceptos y una o varias entidades a liquidar. También a uno o varios contribuyentes según su porcentaje de participación o importe pagado.
- Tanto desde la consulta de un contribuyente como desde la consulta de un recibo o liquidación se deberá poder visualizar y acceder tanto a los derechos de devolución asociados como a los expedientes en los que se tramitan dichos derechos.
- En el procedimiento de ejecución de los derechos de devolución se deberán poder calcular los intereses que correspondan, según sean legales o de demora, en función de la fecha del ingreso, el tipo de derecho de devolución y la fecha de propuesta de ejecución de la devolución, distinguiendo entre ingresos debidos e indebidos.
- La ejecución de las devoluciones deberá generar información para la contabilidad y, en su caso, registrar el cobro de la deuda a compensar.
- Cuando se disponga de la información del número de cuenta, bien por orden de domiciliación del contribuyente o bien por el procedimiento de embargo de cuentas, por defecto se tomará ésta para efectuar la devolución, aunque la decisión última corresponderá al usuario.
- Todos los acuerdos de devolución deben ser objeto de un sistema de filtros previos, de modo que queden retenidas hasta que un proceso manual o automático, determine si deben ser liberadas ordenando su pago, o deben ser objeto de tramitación posterior. En particular, el procedimiento de ejecución de las devoluciones de ingresos deberá consultar la existencia de deudas en voluntaria y en ejecutiva, y permitir que la ejecución genere un expediente de compensación de la deuda del destinatario de la devolución.
- Las devoluciones deberán poderse materializar mediante las especificaciones del Cuaderno 34 de la AEB.
- En el caso del IVTM, cuando se tengan que tramitar devoluciones por prorrateo por baja del vehículo, la aplicación deberá inter-operar con la DGT para obtener e incorporar los datos y fecha de baja del mismo.

- **Suspensiones**

- Deberá dejar constancia de la situación de suspensión en el recibo en el cual está sujeto y la garantía, en caso de ser necesaria (tipo de garantía, importe, fecha de presentación y fecha de devolución). Asimismo quedará registrado el motivo de la suspensión.



- Se requerirá que los recibos suspendidos aparezcan a la pantalla de cobros, pero que no se incluyan en la selección de embargo.
- Deberá relacionarse con el módulo de recaudación ejecutiva haciendo surgir en éste un atributo específico para la ejecución de las garantías aportadas para la suspensión, con carácter previo al inicio de las actuaciones de embargo.
- Deberá permitir gestionar las solicitudes de reembolso del coste de las garantías aportadas.

- Anulaciones

- Admitirá propuestas de baja individuales y colectivas, totales o parciales de una deuda. Deberá estar conectado con el módulo de recursos.
- Debe existir una propuesta de baja con carácter previo a la anulación por el órgano competente, salvo en el caso de ejecución de fallos.
- Quedará reflejada tanto la propuesta de baja como la anulación y la fecha de anulación efectiva.
- La contabilización debe realizarse mediante un proceso automático transparente al usuario.

e) *Recaudación ejecutiva*

- Especificaciones genéricas:

- El módulo debe generar expedientes colectivos de apremio, que incluirán todas las deudas no satisfechas en periodo voluntario.
- Gestionará la realización de las diferentes fases del procedimiento ejecutivo establecidas en el Reglamento General de Recaudación hasta la declaración de crédito incobrable así como las posibles derivaciones de responsabilidad.
- Dispondrá de opciones de tratamiento de relaciones de recibos o expedientes por actuaciones colectivas permitiendo la parametrización de las operaciones.
- Dispondrá de un control de plazos y alertas para el seguimiento de prescripciones.
- Dispondrá de la posibilidad de asignar bloques de expedientes concretos a diferentes unidades de tramitación, permitiendo un seguimiento y control de su ejecución.
- Dejará constancia de todos los intercambios de información a todos los organismos oficiales que se requieran en el procedimiento ejecutivo y con los que exista convenio de colaboración.
- El sistema permitirá implementar la tramitación de los expedientes de embargo en todas sus fases. Y también deberá permitir la tramitación de aplazamientos y fraccionamientos de pago en período ejecutivo.
- La selección de expedientes ejecutivos podrá realizarse por deudor, por sucesor o responsable, en su caso, por situación del expediente, por trámites, etc.
- En cada expediente ejecutivo quedará reflejado el importe total del expediente y los importes cobrados totales por embargo de cada tipo de bienes. En los bienes objeto de embargo (cuentas corrientes,



devoluciones fiscales, sueldos y salarios, etc.) aparecerán desglosados los importes embargados y las fechas de cobro para cada objeto embargado.

◦ Deberá tener un módulo de cálculo y liquidación de intereses de demora, que permita la liquidación en cualquier momento del procedimiento (especialmente cuando el deudor quiera efectuar un pago) y en todo caso al haberse cobrado totalmente cualquier deuda de naturaleza pública.

- Gestión de compensaciones

◦ El sistema dispondrá de un módulo de gestión de compensación de deudas en voluntaria y en ejecutiva con devoluciones acordadas por el Ayuntamiento y la Oficina Municipal y con otros pagos presupuestarios que deban realizar.

◦ Generará y controlará, el expediente de compensación desde su inicio: solicitud a instancia, propuesta, resolución, notificación y aplicación del impuesto compensado.

◦ Deberá ser capaz de permitir la grabación de solicitudes de compensación con devoluciones o con otros pagos que deba efectuar el Ayuntamiento o la Oficina Municipal de Tributos.

◦ El módulo de gestión de devoluciones deberá clasificarlas en función de que correspondan a un obligado tributario con deudas pendientes, en cuyo caso deberán quedar retenidas o no, según las especificaciones indicadas por la Oficina Municipal.

◦ Los deudores con devoluciones o con órdenes de pago acordadas y pendientes de ejecutar, deberán quedar excluidos de las actuaciones de embargo, debiendo el sistema incorporar un sistema de avisos en función del tiempo transcurrido desde la generación de la orden de devolución.

- Procedimiento de apremio

◦ El vencimiento del plazo de pago de las deudas en periodo voluntario, determinará que el sistema relacione las vencidas y no pagadas, permitiendo distinguir las suspendidas, paralizadas o aplazadas.

◦ Propondrá en primera instancia su aceptación, y posteriormente, una vez validada la propuesta, emitirá las relaciones pertinentes de providencia de apremio.

◦ También debe permitir dictar providencias de apremio individuales con posibilidad del recargo ejecutivo del 5%. Asimismo, la emisión de los recibos periódicos deberá incorporar la doble opción de pago en voluntaria o con el recargo ejecutivo del 5% en el mismo documento y con la misma codificación, según la fecha de pago.

◦ La providencia de apremio se generará de forma individualizada por cada deuda no satisfecha en una fecha determinada permitiendo generar un modelo normalizado con la norma C60.

◦ La providencia de apremio deberá ser posible emitirla de forma individualizada o masiva por el órgano competente, y de forma automatizada.

◦ La falta de pago de la providencia de apremio en los plazos establecidos, determinará el inicio de actuaciones de embargo.



- La emisión de las notificaciones de apremio, así como el resto de notificaciones y avisos de pago de la gestión de ejecutiva, se integrarán con el módulo de gestión de notificaciones.
 - Permitirá gestionar las garantías registradas en los expedientes con motivo de las cancelaciones de los procedimientos de fraccionamientos y/o aplazamientos, o de la desestimación de recursos con deudas suspendidas.
 - Las diligencias de embargo, podrán ser individuales o colectivas y que permitirán la acumulación de deudas anteriores.
 - Dispondrá de la posibilidad de emitir un documento de cobro C60 para permitir el ingreso mediante entidades colaboradoras.
 - Las deudas nuevas generarán la apertura de un nuevo expediente.
 - Los costes asociados a cada actuación deben quedar documentados e incorporados en el expediente.
 - Permitirá la correcta gestión de los recibos de un expediente ejecutivo según sean las deudas tributarias o por otros conceptos no tributarios.
 - En los expedientes ejecutivos se desglosarán los interesados relacionados con el expediente y el tipo de relación.
 - Permitirá relacionar expedientes.
 - Permitirá la posibilidad de listar los recibos y expedientes ejecutivos cuya fecha de prescripción esté comprendida en un periodo de tiempo concreto.
 - Todos los módulos de diligencias de embargo deberán permitir conocer la situación de cualquier diligencia (de forma individual o colectiva) con referencia a los estados por los que puede avanzar: Generada, emitida, presentada, sin traba, con traba, notificada, levantada, archivada, finalizada.
 - El sistema deberá permitir al usuario generar los colectivos de deudores que han pasado por determinadas fases de embargo, con el fin de iniciar una fase sucesiva de las previstas en el RGR mediante la generación de nuevas diligencias de embargo de forma masiva.
- Embargo de cuentas bancarias
 - El sistema permitirá el embargo de cuentas, incluido el envío telemático de órdenes de embargo, siguiendo el sistema centralizado C63 AEB/CECA; aunque también admitirá el embargo colectivo sin C63 para aquellas Entidades Financieras que no estén adheridas.
 - En la gestión de embargo de cuentas basado en C63, debe permitir que las fases 3 y 4 puedan funcionar de manera autónoma e independiente de las fases 1 y 2.
 - Permitirá la inclusión en cualquier fase del C63 de aquella deuda que no tenga vigente una referencia C60 válida.
 - La recepción de la información correspondiente a la fase 4 del procedimiento mecanizado de embargo de cuentas corrientes, según el cuaderno C63, liberará la deuda que no va a ser cubierta por las cantidades retenidas, dando así la posibilidad de ordenar inmediatamente nuevos embargos por dichas cantidades.



- Realización de una simulación de la fase 6 del C63 una vez efectuado el cobro de las cantidades retenidas para la detección en plazo de posibles descuadres.
 - Además del tratamiento completo desde las fases 1 a 6, el sistema debe permitir la generación de rutas de embargo presenciales, en función de la situación geográfica de las oficinas bancarias, con el fin de optimizar el orden de visitas del agente de recaudación.
 - Asimismo, el sistema debe suministrar una solución móvil, que indique al agente de recaudación el orden de visita de las sucursales, relación de diligencias de embargo de las mismas y la introducción de los resultados de las diligencias directamente desde la propia sucursal. También debe permitir emitir diligencias de embargo simultáneas y adicionales del mismo deudor en función del resultado de las diligencias efectuadas por otros agentes de recaudación.
 - El sistema debe ser parametrizable, para permitir o denegar la emisión simultánea de distintas diligencias de embargo de cuentas del mismo expediente/deudor.
 - En el caso de emisión simultánea de diligencias de embargo, cuando exista duplicidad de embargo, el sistema debe generar los levantamientos correspondientes de manera automática inmediatamente después de obtener los resultados positivos de dichas diligencias.
 - Una vez realizado el ingreso de las cantidades embargadas por el procedimiento anterior, el sistema deberá aplicar automáticamente dichos importes a la deuda por la que se emitieron las órdenes de embargo, siguiendo el criterio de antigüedad de la deuda.
 - El sistema permitirá el seguimiento del estado de la gestión en general y de uno o más expedientes en particular.
 - Aunque este procedimiento esté automatizado en su mayor parte, debe dejar siempre opción a finalizar de modo manual esta tramitación para avanzar en el procedimiento ejecutivo.
 - El sistema deberá colocar a la diligencia de embargo en el estado que le corresponda (sin traba, con traba, etc.).
 - Incorporará de forma automática las diligencias y contestaciones al expediente electrónico de la diligencia de embargo.
- Embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones
 - El sistema se nutrirá de información procedente de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Nacional de la Seguridad y otras entidades a través de los correspondientes convenios de colaboración.
 - El sistema deberá permitir la contestación telemática de las diligencias de embargo por parte de las empresas pagadoras, con la posibilidad de incorporar la información que el órgano embargante exija en dichas contestaciones. Asimismo, dicha contestación deberá colocar a la diligencia de embargo en el estado que le corresponda (sin traba, con traba, etc.). También deberá permitir efectuar los pagos correspondientes a las mensualidades que correspondan directamente desde la Sede electrónica del Ayuntamiento.
 - Incorporará un módulo para calcular el importe a embargar según el art. 607 de la LEC, que deberá estar también disponible en la sede



electrónica. Como mínimo, deberá enlazar con el módulo de cálculo que dispone la AEAT en su página web.

- Incorporará de forma automática las diligencias y contestaciones al expediente electrónico de la diligencia de embargo.

- Permitirá efectuar un control sobre las contestaciones de las diligencias de embargo. Sobre las no contestadas, deberá generar un atributo para requerir a la empresa pagadora e iniciar el correspondiente expediente sancionador. Sobre las contestadas, deberá generar un atributo sobre las que presenten incidencias de ingresos de acuerdo con la contestación.

- Embargo de Créditos

- El sistema se nutrirá de información procedente de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria a través de los correspondientes convenios de colaboración.

- El sistema deberá permitir la contestación telemática de las diligencias de embargo por parte de las empresas pagadoras, con la posibilidad de incorporar la información que el órgano embargante exija en dichas contestaciones. Asimismo, dicha contestación deberá colocar a la diligencia de embargo en el estado que le corresponda (sin traba, con traba, etc.).

- Incorporará un módulo específico para el embargo de créditos pendientes de cobro por parte de los deudores procedentes de los Terminales Punto de Venta (TPV) contratados con las diferentes entidades financieras.

- Incorporará de forma automática las diligencias y contestaciones al expediente electrónico de la diligencia de embargo.

- Permitirá efectuar un control sobre las contestaciones de las diligencias de embargo. Sobre las no contestadas, deberá generar un atributo para requerir a la empresa pagadora e iniciar el correspondiente expediente sancionador. Sobre las contestadas, deberá generar un atributo sobre las que presenten incidencias de ingresos de acuerdo con la contestación.

- Embargo de bienes inmuebles,

- El módulo debe gestionar el embargo de inmuebles en todas sus fases y debe estar integrado con la gestión catastral.

- Dispondrá de mecanismos para solicitar información en el Registro de la Propiedad, central o local.

- Permitirá efectuar requerimientos de información sobre cargas previas a los titulares de las mismas, en particular a las entidades financieras.

- Permitirá la incorporación de notas simples, certificados literales y demás documentación registral, al expediente electrónico de la diligencia de embargo.

- Permitirá la remisión telemática de los mandamientos de anotación preventiva de embargo en los Registros de la Propiedad, su contestación, y la remisión de facturas.

- Permitirá la incorporación automática de estos envíos y recepciones al expediente electrónico de la diligencia de embargo.



- Permitirá la emisión de notificaciones a todos los destinatarios que deben recibirlas de acuerdo con el RGR.
 - Permitirá seleccionar los bienes embargados que proceda enviar al equipo de subastas, así como los que no se envíen en función de diferentes criterios, y permitirá la revisión de estos expedientes no enviados al equipo de subastas.
- Embargo masivo de devoluciones tributarias a realizar por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, mediante el envío telemático de las órdenes de embargo.
 - Dispondrá de los procesos necesarios para implantar el sistema de embargo de devoluciones tributarias de la AEAT utilizando el modelo 996. Se requerirá un proceso automático en el aplicativo para gestionar de forma automática estos cobros a partir del fichero AEB 43.
 - Incorporación automática de estos embargos al expediente electrónico de la diligencia de embargo.
 - Embargo de vehículos.
 - El módulo debe gestionar el embargo de vehículos en todas sus fases y debe estar integrado con la gestión del IVTM en cuanto a la cuota a pagar (como discriminante del posible valor del bien). Permitirá discriminar los vehículos según modelo, marca, fecha de matriculación.
 - Envío por vía telemática de órdenes de precinto de vehículos, tanto a la DGT como a la policía local.
 - Envío por vía telemática del IVTM impagado a la DGT, para evitar el traspaso del vehículo.
 - Envío por vía telemática al Registro de Bienes Muebles de los mandamientos de anotación preventiva de embargo, de prórroga de anotación preventiva de embargo y de cancelación de anotación preventiva de embargo, emitidos por cualquier unidad de adscripción desde la fecha indicada.
 - Recepción, por la misma vía, de la información de vuelta de tales registros correspondiente a dichos envíos.
 - Incorporación automática de estos envíos y recepciones al expediente electrónico de la diligencia de embargo.
 - Permitirá seleccionar los bienes embargados que proceda enviar al equipo de subastas, así como los que no se envíen en función de diferentes criterios, y permitirá la revisión de estos expedientes no enviados al equipo de subastas.
 - Otros embargos:
 - El módulo debe permitir gestionar otro tipo de embargos tales como acciones y participaciones en sociedades o en fondos de inversión, joyas y metales preciosos, rentas y frutos, establecimientos mercantiles e industriales, bienes semovientes y participaciones en fondos de pensiones.



◦ En los embargos de acciones cotizadas, fondos de inversión y fondos de pensiones, deberá permitir comunicar la diligencia de embargo a la entidad financiera o entidad gestora para efectuar la anotación y, en su caso, la orden de reembolso o la orden de enajenación en el mercado secundario.

◦ En los embargos de participaciones en sociedades de responsabilidad limitada, deberá gestionar las comunicaciones a la sociedad para la inscripción en el libro registro de socios y las comunicaciones a los socios para el ejercicio de los derechos de tanteo y retracto.

◦ Tanto en el embargo de acciones como de participaciones, deberá permitir gestionar la anotación de prohibiciones de disponer sobre inmuebles en los registros de la propiedad, de las sociedades participadas (art. 170.6 LGT).

- Subastas

- El módulo de subastas deberá estar conectado con el de embargo de inmuebles, de vehículos y de otros bienes, así como con el de garantías (de aplazamientos y suspensiones), de modo que los expedientes de embargo que estén preparados para subastar, originen una entrada en el módulo de subastas.

- A partir de ese momento, el módulo debe permitir gestionar los trámites de la enajenación: preparar y notificar la valoración de los bienes, recogiendo la valoración definitiva según que haya acuerdo o no con el obligado; investigar cargas; fijar el tipo de salida; preparar y notificar el acuerdo de enajenación; preparar el anuncio de subasta; y recoger el resultado de la enajenación.

- Deberá conectarse con la sede electrónica de la Oficina / Ayuntamiento para que los posibles licitadores puedan obtener información de las subastas previstas, las ya realizadas, y puedan participar por vía telemática tanto en las subastas como en los trámites de adjudicación directa.

- En la información que se ofrezca en la sede electrónica deberá incorporarse un módulo de google maps o similar para ofrecer una vista del bien inmueble que se enajena. Asimismo, deberá incorporar las fotografías y diseños gráficos de los bienes a enajenar.

- Sucesiones y derivaciones de responsabilidad

- El tratamiento de derivaciones de responsabilidad debe permitir la configuración del tipo de deuda derivable de acuerdo a los distintos supuestos, contemplando como mínimo todos los supuestos de los artículos 42 y 43 de la LGT, además de los supuestos por hipoteca legal tácita, por reintegro de subvenciones y por multas de tráfico.

- El sistema incorporará un proceso de requerimientos de pago a terceros, a través de un módulo de Sucesiones y Derivaciones que sustituya el deudor por el sucesor o derivado para tramitar embargos sucesivos. No obstante, el expediente ejecutivo en la pantalla de cobros podrá consultarse por el titular anterior y por el sucesor o derivado.



- Las Sucesiones y Derivaciones se contemplarán como expedientes que pueden estar relacionados con expedientes ejecutivos y que seguirán diferentes circuitos según de qué tipo de Sucesión o Derivación Solidaria o Subsidiaria se trate.
 - El sistema deberá permitir gestionar los recargos del período ejecutivo y los intereses de demora ejecutivos del deudor principal, en función de que se trate de un supuesto de responsabilidad solidaria o subsidiaria, o de un supuesto de sucesión.
 - También deberá permitir gestionar los vencimientos que puedan incluirse en los diferentes supuestos de responsabilidad, según sea solidaria o subsidiaria, incluidas las reducciones por conformidad y pronto pago del art. 41.4 LGT.
 - El sistema podrá contemplar que un expediente de sucesión o derivación pueda llegar a comprender diferentes interesados relacionados con el contribuyente, objeto del expediente ejecutivo, en los cuales se les reclamará un porcentaje del expediente (en caso de cuotas de participación de cotitulares, socios de una sociedad, etc.).
 - El sistema deberá ser capaz de aplicar los ingresos efectuados por un responsable a las deudas derivadas a los demás responsables y al deudor principal.
 - En materia de sucesión, el sistema deberá posibilitar emitir los documentos de requerimiento de información al Registro de Últimas Voluntades, a los notarios, al Registro Mercantil y a las sociedades limitadas en cuanto al libro registro de socios.
 - Deberá conectarse con el módulo de recursos y suspensiones, y con el módulo de aplazamientos y fraccionamientos.
 - Las deudas derivadas deberán iniciar su gestión recaudatoria, incorporándose a los módulos de recaudación voluntaria y ejecutiva.
- **Gestión de fallidos**
 - El módulo permitirá gestionar las propuestas y acuerdos de declaración de fallido, por lo cual se comprobará la realización de las actuaciones necesarias, teniendo en cuenta en su caso el importe, la declaración de fallido del titular previa a la declaración de crédito incobrable, la declaración de responsabilidad si es posible la derivación, la propuesta y el acuerdo de declaración de crédito incobrable, y la anotación de fallidos para el registro mercantil.
 - Controlará las bajas por referencia, permitiendo su datado y generando avisos en función de la declaración de fallido del deudor.
 - Permitirá el seguimiento y revisión de fallidos y rehabilitación de los créditos en su caso, en función de la información patrimonial que vaya apareciendo y en función de los criterios de revisión fijados por la Oficina Municipal de Tributos.
 - Incluirá las deudas declaradas incobrables en embargos masivos de devoluciones, cuentas y sueldos, según los criterios que defina la Oficina. Y en caso de resultar positivos, el módulo rehabilitará la deuda, realizará la aplicación del ingreso y volverá a datarla por el resto no trabado. Todo ello de forma automatizada.



- El módulo debe permitir introducir una marca a los deudores que se encuentren en situación de concurso, lo cual deberá generar una paralización automática en todas las deudas del concursado, independientemente del período de cobro y del estado en que se encuentren.
- Debe permitir introducir información básica del proceso judicial y sobre la identificación de la administración concursal, así como la duplicación de notificaciones dirigidas al concursado.
- Debe generar de forma automática los certificados de deuda pendiente, con la clasificación concursal correspondiente (créditos privilegiados, ordinarios, subordinados, etc.).
- Debe permitir partir la deuda en diferentes vencimientos, para poder aplicar las quitas aprobadas a la parte afectada.
- Debe permitir generar providencias de apremio con un texto específico en función de que se trate de créditos contra la masa apremiables, pero con limitación en cuanto a las facultades de embargo.
- Debe permitir gestionar los acuerdos singulares de pago.

g) *Módulo de cesión de la recaudación ejecutiva a la AEAT*

- El sistema deberá incorporar un módulo que permita seleccionar las deudas remitidas a la AEAT para su gestión de cobro en virtud del convenio suscrito entre dicha Agencia y el Ayuntamiento de Calvià.
- Asimismo, deberá incorporar la información que la AEAT remita sobre la gestión de cobro realizada.
- Deberá incorporar un atributo que avise de las deudas con propuesta de declaración de crédito incobrable que no han sido objeto de envío a la AEAT a pesar de cumplir con los requisitos que la AEAT exige para ello.

h) *Procedimientos sancionadores.*

- El sistema proporcionará un módulo para la tramitación de imposición de sanciones por incumplimientos tributarios, con todas sus fases, distinguiendo entre el procedimiento general y el abreviado.
- El módulo de sanciones deberá incluir atributos sobre las que se encuentren suspendidas por recurso, distinguiendo los tramos temporales de la suspensión. También deberá emitir las reducciones por conformidad y por pronto pago del art. 188 LGT cuando se haya perdido el derecho a las mismas.
- Deberá estar conectado con los módulos de diligencias de embargo de cuentas, sueldos y créditos, para sancionar a los receptores de diligencias que no den cumplimiento a las mismas.
- En la carpeta ciudadana / sede electrónica, el contribuyente podrá ver en qué fase se encuentran los procedimientos de comprobación o sancionadores abiertos contra él, y deberá poder recibir el trámite de puesta de manifiesto y deberá poder efectuar alegaciones.

4. Personalización de la aplicación



- La aplicación debe ser capaz de suministrar diferentes maneras de ver la misma información, para cubrir las necesidades de cada departamento, equipo o unidad.
- Debe mostrar los datos a consultar en rejillas personalizables (cambio de orden de las columnas, de los registros obtenidos) y realizar las operaciones aritméticas habituales. Debe habilitar un mecanismo que permita añadir nuevas variables (columnas) con datos no previstos inicialmente en cualquier pantalla de la aplicación. Estas tablas personalizadas se deben poder vincular con cualquier dato (recibo, sujeto, expediente, etc), de manera que puedan ser accesibles desde cualquier punto de la aplicación donde aparezca ese dato.
- Cualquier rejilla de datos debe poderse exportar a cualquiera de los formatos más extendidos en la actualidad (hojas de cálculo, bases de datos, etc), y debe ser posible su copiado para almacenamiento y consulta posterior.
- La búsqueda de información en todas las pantallas debe ser personalizable por usuario, equipo o perfil, mediante un sistema de filtros reutilizable y especializado.

5. Requerimientos técnicos

Los requerimientos técnicos mínimos que debe cubrir el SIR, son los siguientes:

a) *Características generales*

La solución propuesta se basará en los siguientes conceptos:

- El sistema deberá ser multi-idioma (al menos catalán y castellano) y multiplataforma hardware y software.
- Cualquier producto software o hardware que incluya el adjudicatario como componente para proporcionar el servicio solicitado debe estar en producción en organismos multi-entidad, dentro de mercado (no descatalogado), soportado por el fabricante, y actualizado periódicamente con el objeto de resolver errores (bug) y reducir vulnerabilidades.
- Los requisitos técnicos deberán cubrir los niveles de seguridad exigidos en la confidencialidad y seguridad de la información y protección de datos de carácter personal.
- La solución debe ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux) y navegadores web de uso común (IE, Firefox, Safari, Chrome).
- Los usuarios del Ayuntamiento de Calvià, de la Oficina Municipal de Tributos, o el propio contribuyente podrán acceder al sistema mediante dispositivos heterogéneos a través de la red privada o accediendo a través de Internet de forma segura.
- El interfaz gráfico deberá respetar los criterios de accesibilidad web, siguiendo las pautas recomendadas por WCAG 2.0. La accesibilidad deberá estar en línea con las exigencias de la Ley 39/2015 de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- En caso de que el servicio se preste a través de nube privada (Private cloud), el sistema se basará en la definición del NIST (National Institute



of Standards and Technology), con las características propias de nube que define NIST.

- El adjudicatario deberá proporcionar toda la documentación referente al Diccionario de Datos, que facilite la comprensión de la estructura de datos, de tal forma que el Ayuntamiento o la Oficina Municipal de Tributos pueda explotar los mencionados datos de forma independiente. Teniendo en cuenta estas premisas, el licitador presentará la arquitectura tecnológica que posea la solución propuesta.

b) Sistema de generación de informes

El SIR debe disponer de un sistema 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 proporcionará capacidades de creación de informes de negocio para usuarios y aplicaciones web.

Los objetivos de este sistema 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.

El sistema de generación de informes estará integrado con todos los módulos de la aplicación.

c) Planificador de procesos y trabajos

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

d) Documentación, manuales y código fuente del SIR

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

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

De la misma forma, el Proyecto de implantación, así como el posterior servicio incluirá toda la documentación asociada a las actividades del mismo, incluyendo la planificación actualizada, actas de reuniones, informes, documentación técnica y funcional.

Será necesario disponer de un repositorio único tanto para la documentación del proyecto como la del servicio.

El licitador deberá indicar los entregables que proporcionará en el proyecto y durante el servicio.

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

e) Portabilidad e Interoperabilidad.



El adjudicatario deberá proporcionar mecanismos para apoyar:

- Portabilidad de datos: para copiar objetos de datos dentro o fuera del sistema.
- Interoperabilidad de servicios: para usar los datos y servicios a través de múltiples proveedores, como por ejemplo, pero no únicamente:
 - Requerido antes del periodo de transición al nuevo modelo de servicio:
 - Integración con la Plataforma de Administración Electrónica del Ayuntamiento, en cuanto ésta esté disponible.
 - El SIR será accesible a los ciudadanos a través de la sede electrónica del ayuntamiento.
 - El SIR deberá cumplir las Normas Técnicas de Interoperabilidad del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, para que sea capaz de interoperar con otros organismos como DG de Catastros, AEAT, ATIB, DG de Tráfico, INE, Entidades Financieras, Colegio de notarios, u otros organismos y entidades que colaboran con la Oficina Municipal de Tributos y con el Ayuntamiento de Calvià.
 - Se dispondrá de la capacidad de interconectar con otras aplicaciones, como el Sistema de Gestión Contable Municipal, registro electrónico, portafirmas y otros, así como capacidad para diseñar interfaces.
 - No más tarde de 3 meses después del arranque:
 - Interoperabilidad con los sistemas de información territorial y geográfica del Ayuntamiento para poder georeferenciar expedientes con información catastral en las bases de datos gráficas disponibles.
 - El SIR deberá permitir la interoperabilidad con otros sistemas de la administración local, autonómica y de la administración general del estado, mediante la provisión y consumo de servicios publicados en Servicio de Verificación y Consulta de Datos: Plataforma de Intermediación, del Portal de Administración Electrónica.
- Portabilidad del sistema: para la migración de una instancia de máquina virtual o una imagen de máquina de un proveedor a otro proveedor, o migrar aplicaciones y servicios y sus contenidos de un proveedor de servicios a otro proveedor.

f) *Comunicaciones.*

Se debe incluir en las propuestas modelos de redundancia de líneas de comunicaciones con diferentes proveedores de telecomunicaciones o al menos rutas alternativas del mismo proveedor.

Las propuestas deberán describir la arquitectura de comunicaciones que consideran más adecuada en función de los requerimientos descritos y requisitos de seguridad del Ayuntamiento.

g) *Integración con las aplicaciones de Gestión Municipal*

La integración de SIR con el resto de aplicaciones del sistema de Gestión Municipal será utilizando Web Services para consultar, crear, actualizar y anular datos, de forma puntual o masiva, en los dos sentidos y de forma segura.

Por un lado SIR debe actuar como servidor proporcionando una API de servicios web para que los demás aplicativos municipales puedan llevar a cabo las operaciones sobre su sistema. Por otro lado debe ser adaptable / configurable para actuar como cliente de los servicios web que el sistema municipal proporcionará, con lo que SIR podrá mostrar y nutrirse de información externa,



pero también informar al sistema de Gestión Municipal de los cambios que se van produciendo en sus datos para permitir una sincronización on line con la base de datos municipal.

También SIR debe permitir una integración a nivel de interface de usuario, a través de URLs, permitiendo que la intranet Municipal pueda mostrar información de páginas web de SIR, y que también el SIR pueda mostrar contenidos web de los propios aplicativos municipales, con las medidas de seguridad necesarias.

6. Ejecución del proyecto.

El Director del contrato velará por el cumplimiento del proyecto presentado por el adjudicatario.