



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN SUJETO A REGULACIÓN ARMONIZADA DE LOS SERVICIOS DE ALQUILER DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA GESTIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS TRIBUTOS LOCALES Y DEMAS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO; CONSISTENTE EN LA CESIÓN DEL DERECHO DE USO UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA DOTADA CON LAS TECNOLOGÍAS NECESARIAS PARA SU EXPLOTACIÓN POR EL CABILDO INSULAR DE LANZAROTE A TRAVÉS DE SU ORGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA

ÍNDICE

1 OBJETO .....	3
2 ALCANCE DEL CONTRATO.....	4
3 REQUISITOS TÉCNICOS DEL SISTEMA.....	5
3.1 ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.....	5
3.2 Entorno de comunicaciones y redes.....	6
3.3 Migración de los datos.....	7
3.4 Parametrización, elementos comunes e integraciones del sistema.....	7
3.5 Relación con sistemas externos.....	8
3.6 Sistema de información y consultas para usuarios finales.....	8
3.7 Gestión de documentos.....	9
3.8 Seguridad y cumplimiento de la normativa de administración electrónica y protección de datos.....	9
4 OUTSOURCIND CPD.....	10
4.1 Requisitos de sistemas y comunicaciones.....	10
4.2 Servicios Incluidos.....	11
4.3 Monitorización Automática.....	13
5 ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN.....	13
6 DOCUMENTACION.....	13
7 CODIGO FUENTE.....	14
8 PROCESOS MASIVOS.....	14
9 POLITICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO.....	14
10 LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.....	14
11 REQUISITOS FUNCIONALES.....	14
11.1 Gestión de personas.....	14
11.2 Gestión de valores.....	15
11.3 Gestión de domiciliaciones.....	16
11.4 Gestión para las notificaciones.....	17
11.5 Gestión de expedientes tributarios.....	18
11.6 Gestión de registro .....	22
11.7 Gestión tributaria y de otros ingresos de derecho público.....	22
11.8 Gestión de la recaudación.....	30
11.9 Gestión para la carga automatizada de soportes.....	36
11.10 Gestión para la conciliación bancaria.....	36



11.11 Gestión de la información contable e integración con el sistema informático contable.....	37
11.12 Gestión de anticipos a cuenta, de liquidaciones y devoluciones de ingresos indebidos.....	38
11.13 Dirección y control de la gestión tributaria y recaudatoria.....	38
11.14 Fiscalización de la gestión tributaria y recaudatoria.....	39
11.15 Oficina virtual tributaria.....	40
12 PROTOTIPO.....	43
13 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN.....	43
14 DISPONIBILIDAD, SOPORTE Y ASISTENCIA TÉCNICA A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN.....	43
14.1 Asistencia técnica a la gestión.....	44
14.2 Asistencia técnica y soporte a la explotación.....	45
15 SEGUIMIENTO.....	46
16 MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN.....	47
16.1 Mantenimiento preventivo.....	47
16.2 Mantenimiento correctivo.....	47
16.3 Mantenimiento perfectivo.....	47
16.4 Mantenimiento evolutivo.....	47
16.5 Mantenimiento adaptativo.....	48
17 EQUIPO DE TRABAJO.....	48
18 DIRECCIÓN DEL PROYECTO.....	48
19 OFERTAS.....	48



El Cabildo Insular de Lanzarote, con base en el acuerdo adoptado por unanimidad por el Consejo de la Reserva de la Biosfera el 26 de marzo de 2014, y con objeto de impulsar la creación de un Organismo Insular de gestión de tributos que pudiera ofrecer respuesta a la demanda efectuada en el marco de la Estrategia Lanzarote en la Biosfera, concretamente en el programa destinado a Haciendas Locales, ha comenzado el desarrollo de distintos proyectos de modernización de los servicios administrativos de la Corporación, con el objeto de incrementar la eficiencia en la gestión, mejorando al mismo tiempo la calidad de los servicios que deben prestarse a los ciudadanos y facilitando el acceso a los mismos. Entre estas líneas de actuación se encuentra la de cambiar la estructura y el soporte informático de la gestión tributaria y la recaudación, no solo del recientemente creado Órgano de Gestión Tributaria, sino iniciando el expediente para la creación de un Organismo Autónomo dependiente del Cabildo y en el que puedan estar integrados todos los Ayuntamientos de la isla, dando entrada al soporte informático de procedimientos de inspección y sancionador tributario (**Acuerdos Plenarios de fecha 25 de abril y 20 de noviembre de 2014**).

Por ello, todas las referencias realizadas en el presente pliego a "El Cabildo" deberán entenderse referidas, en su caso, al Organismo Autónomo que se llegara a crear y que se subrogara en los derechos y obligaciones de su entidad matriz.

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 y cualquier otra que consideren adecuada, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas. La oferta del adjudicatario, junto con el contrato a celebrar, serán los elementos de referencia para evaluar la correcta ejecución del proyecto, que en todo caso será acorde con las exigencias de este pliego de condiciones.

Con la ejecución del contrato se pretende actuar directamente en el proceso de modernización de la gestión, inspección y recaudación de tributos; con las consiguientes mejoras que de ello deben desprenderse, tanto en el ámbito económico, como en el servicio a los ciudadanos, a las empresas y, fundamentalmente, a los Ayuntamientos de la Isla.

El sistema de información deberá permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente facilitando, desde cualquier punto de atención, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario que plantee un ciudadano y garantizando el cumplimiento de la Ley 11/2007 de 22 de junio, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos, en lo que al servicio de gestión tributaria, inspección y recaudación se refiere.

## 1 OBJETO

El objeto del contrato es la contratación de la cesión del derecho de uso de un sistema de información tributario y recaudatorio, consistente en una aplicación informática dotada con las tecnologías necesarias para su explotación, y la asistencia integral que implica la implantación en el Cabildo Insular de Lanzarote de un nuevo sistema de información para la gestión, inspección y recaudación de tributos locales y demás ingresos de derecho público, delegados por los Ayuntamientos y otras Entidades Locales de la isla.

## 2 ALCANCE DEL CONTRATO

Consistirá en la cesión de uso de una aplicación informática que permita la gestión integral de tributos y demás ingresos de derecho público, y que cubra todos los requerimientos relativos a la gestión multientidad, sobre una base de datos única, con procedimientos orientados al tratamiento de los ingresos de varios municipios desde una única instalación.



La cesión de uso de la aplicación informática debe contemplar:

- La implantación de todos los componentes necesarios para que resulten operativas las funcionalidades de la aplicación informática en los ordenadores destinados al efecto.
- Para la realización de las tareas de implantación de la aplicación informática se requerirá personal altamente cualificado en las áreas de gestión objeto del contrato y en el conocimiento de la aplicación informática ofertada.
- La migración de los datos desde el sistema actual a la nueva aplicación informática. Hay que considerar en este apartado que en el Organismo Autónomo cuya puesta en marcha se pretende por parte del Cabildo de Lanzarote, se integrarán, mediante acuerdos a través del adecuado instrumento administrativo en cada caso, los Ayuntamientos de la isla. Es decir, la migración de datos no solo debe considerar los del Cabildo de Lanzarote, sino los de los distintos Ayuntamientos, cada uno con sus herramientas informáticas y el software correspondiente, que si bien en algunos casos pueden ser coincidentes y utilizar el mismo software de casas comerciales, en otros casos no será así. Igualmente, la migración deberá garantizar que los datos trabajados, una vez migrados, se encuentran en el nuevo sistema informático en el mismo momento procedimental que tenían antes de dicha migración, con objeto de garantizar la eficacia y la continuidad de los procedimientos ya iniciados.
- La parametrización de todos los módulos de la aplicación con el fin de que cumpla las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego; la parametrización del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación; la parametrización de listados, informes y modelos de documentos, adecuándolos al diseño del Cabildo Insular de Lanzarote.
- La formación del personal de las unidades implicadas, en cuatro niveles: formación de usuarios de Gestión, formación de usuarios de Atención al Ciudadano, formación de usuarios de Dirección y formación de usuarios Técnicos, previa a la puesta en funcionamiento de la aplicación. Para la formación de los usuarios se considerarán necesarias como mínimo de 200 horas. Esta formación en el uso del sistema de información será independiente de la formación que pudiera ofertarse como mejora en materia de gestión de multas de tráfico, procedimiento inspector y procedimiento sancionador.
- Pruebas y validación: se requiere que el personal de la empresa destinada a la implantación, estén presentes en la sede central del Organismo y disponibles, en caso necesario en los Ayuntamientos, al menos, hasta transcurridos dos meses desde la apertura de la oficina de atención al contribuyente.
- El soporte a la gestión y explotación de la aplicación informática. Mantenimiento preventivo, correctivo, perfectivo y evolutivo de la aplicación informática durante todo el periodo de vigencia del contrato.

### **3 REQUISITOS TÉCNICOS DEL SISTEMA**

#### **3.1 ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN**

La aplicación debe estar diseñada bajo una arquitectura Web multinivel, disponiendo de interfaz de usuario única basada en un navegador de Internet, 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. Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

### **3.1.1. Servidor de Datos**

El servidor de datos debe estar implementado bajo un motor de base de datos fiable y de amplia implantación en el mercado, compatible con sus versiones más recientes.

Las empresas ofertantes deberán tener capacidad y experiencia en cuanto a su dominio de la Administración de este motor de BBDD.

### **3.1.2. 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, así como 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.

### **3.1.3. Servidor Web**

El servidor Web debe ofrecer a los clientes finales (navegador Internet), todos los componentes que se consideren necesarios para efectuar las transacciones. Estos componentes deberán estar diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional del resto de elementos que componen el sistema.

El diseño de la aplicación informática propuesta 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 motivó 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.

### **3.1.4. Cliente final**

Interfaz de usuario única basada en navegador internet. El diseño de la aplicación permitirá 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.



### **3.1.5 Servicio EDITRAN**

El Sistema de Información ofertado deberá estar integrado con la plataforma de comunicaciones Editran contemplando, al menos, los siguientes intercambios automatizados de datos:

- Entidades Financieras: Envío de C19, C63/1, C63/3 y C34. Recepción de C19 (Devoluciones y Anexos), C63/2, C63/4, C60 y C43.
- AEAT: Envío de 996 (embargo devoluciones). Recepción de Acuse de 996
- Correos: Envío de formatos SICER. Recepción de Respuestas a formatos SICER.

El Sistema deberá incorporar y tratar automáticamente el contenido de los ficheros de datos indicados.

Asimismo, el Sistema deberá contar con todos los procesos que permitan realizar la conciliación de los ingresos producidos en las cuentas del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Recaudación del Cabildo existentes en cada una de las Entidades Financieras.

### **3.2 ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES**

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

Se valorarán los conocimientos y aportaciones técnicas de las Empresas ofertantes en cuanto a la integración óptima de la aplicación en los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en el Cabildo y Ayuntamientos insulares, cuya información podrá solicitarse por parte de los interesados en la presente licitación.

### **3.3 MIGRACIÓN DE LOS DATOS**

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales, Cabildo y Ayuntamientos de la isla, 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.

Hay que considerar en este apartado que en el Organismo Autónomo cuya puesta en marcha se pretende por parte del Cabildo de Lanzarote, se integrarán mediante acuerdos a través, del adecuado instrumento administrativo en cada caso, los Ayuntamientos de la isla. Es decir, la migración de datos no solo debe considerar los del Cabildo de Lanzarote, sino los de los distintos Ayuntamientos, cada uno con sus herramientas informáticas y el software correspondiente, que si bien en algunos casos pueden ser coincidentes y utilizar el mismo software de casas comerciales, en otros casos no será así. Por ello, es conveniente plantearse, con carácter previo, por la empresa licitadora, el adecuado estudio



de cada una de las entidades que pasarán a efectuar el servicio recaudatorio y resto de utilidades de la gestión tributaria a través de este Organismo Autónomo.

Igualmente, la migración deberá garantizar que los datos trabajados, una vez migrados, se encuentran en el nuevo sistema informático en el mismo momento procedimental que tenían antes de dicha migración, con objeto de garantizar la eficacia y la continuidad de los procedimientos ya iniciados.

### **3.4 PARAMETRIZACIÓN, ELEMENTOS COMUNES E INTEGRACIONES DEL SISTEMA.**

Se valorará especialmente la facilidad de parametrización de los diferentes aspectos técnicos comunes a todo el sistema, y que el diseño del sistema sea modular, es decir, que contenga apartados específicos para la configuración de dichos parámetros. La parametrización inicial de la aplicación deberá desarrollarse con carácter previo a la puesta en marcha del sistema y su mantenimiento posterior para el desarrollo de todas las funcionalidades exigidas en el pliego se entenderá, en todo caso, incluido en el precio.

El sistema dispondrá, al menos, de las siguientes herramientas para la configuración de elementos comunes a toda la aplicación:

1. Organización y perfiles de seguridad. El sistema debe permitir dar de alta y gestionar entidades (departamentos), perfiles (funciones dentro del sistema) y permisos asociados.
2. Gestor de expedientes: El sistema incorporará un módulo de gestor de expedientes parametrizable en todo su comportamiento por parte de los usuarios gestores y que permita cumplir las normas de interoperabilidad en lo referente al documento y expediente electrónico.
3. El sistema incorporará un porta firmas electrónico integrado en el gestor de expedientes que permita la creación y gestión de circuitos de firma en los que participen varios usuarios. Configurados los circuitos de firma, el porta firmas estará totalmente integrado en los procesos de gestión tributaria de manera que resulte transparente para el usuario gestor.

El porta firmas ofrecerá a los usuarios la posibilidad de acceder a todos los documentos electrónicos pendientes de firma, así como, a aquellos que perteneciendo a un circuito de firma han sido rechazados o aceptados. Los Ayuntamientos también podrán, a través de la Oficina virtual, hacer uso de éste porta firmas para acceder a los documentos pendientes de su firma.

4. El sistema permitirá a los usuarios seleccionar y gestionar la forma más adecuada de comunicarse con los interesados en los diferentes procesos de gestión y recaudación. Ofrecerá mecanismos adicionales de comunicación de información al contribuyente y otros colectivos, como envío de correos electrónicos, envío de mensajes SMS a móviles u otros sistemas de mensajería.
5. El sistema permitirá incluir un código de barras y un código de verificación segura en cada documento (valores recibo/liquidaciones) que se notifique.
6. Ofrecerá la posibilidad de configurar otros elementos adicionales, tales como la obtención de estadísticas, trazabilidad de operaciones en el sistema, definición de elementos relacionados con la gestión documental y archivística, etc.



### **3.5 RELACIÓN CON SISTEMAS EXTERNOS**

La implantación del sistema contemplará el enlace con el sistema de información contable actualmente utilizado por el Cabildo.

El Cabildo 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 integrar, así como su alcance y que se incluyen en el precio de su oferta.

Se valorará el enlace vía Web-Services, así como los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita su realización de forma efectiva.

La lista de integraciones con otros sistemas es abierta, y por tanto el sistema de gestión tributaria debe permitir incorporar fácilmente nuevos servicios.

### **3.6 SISTEMA DE INFORMACIÓN Y CONSULTAS PARA USUARIOS FINALES.**

El sistema contendrá herramientas para consultas por usuarios finales no informáticos, mediante las cuales estos podrán diseñar informes basados en los datos obrantes en el sistema gestión tributaria y recaudación.

El sistema permitirá la configuración de estas consultas (selección de elementos de la base de datos), e informes, sin necesidad de programación.

Los criterios predefinidos podrán ser genéricos (con independencia del tipo de entidad y relacionados con elementos de la estructura organizativa), específicos (propios del tipo de entidad o de entidades relacionadas), u otros criterios que permitan excluir de la selección realizada a entidades que cumplen determinadas condiciones. El diseño deberá responder a un criterio abierto.

Deberá contar con escenarios preconfigurados orientados al usuario final, donde se le ofrezcan opciones de selección asociados a procesos tributarios habituales.

Se valorará la integración de estas herramientas de consulta con el sistema ofimático, MS Office y Open Office, y con un sistema de información geográfica (GIS) territorial.

### **3.7 GESTIÓN DE DOCUMENTOS.**

El sistema dispondrá de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde el mismo, contemplando el control de versiones por contenido (reimpresiones según formato vigente en el momento de la impresión inicial).

Se valorará la facilidad de uso de estas herramientas por parte de usuarios no informáticos.





### 3.8 SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO DE LA NORMATIVA DE ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y PROTECCIÓN DE DATOS.

El sistema deberá estar exento de vulnerabilidades.

El sistema debe cumplir con toda la normativa vigente en materia de administración electrónica, seguridad y protección de datos, prestando especial atención a los siguientes conjuntos de normas:

- Esquema Nacional de Seguridad, regulado por el Real Decreto 3/2010. Esquema Nacional de Interoperabilidad, regulado por el Real Decreto 4/2010, y normas técnicas que lo desarrollan.
- Ley 59/2003 de firma electrónica y Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.
- Normas de accesibilidad para las páginas públicas. Ley 56/2007 de Medidas de Impulso a la Sociedad de la Información.
- Ley 15/1999 orgánica de protección de datos personales y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999.

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.

Los ofertantes deberán 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:

- La aplicación debe proporcionar 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 Cabildo, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Debe existir la posibilidad de definir perfiles de usuarios externos al propio Cabildo, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad debe ofrecer a cada usuario únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Se valorará la existencia de 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 debe disponer 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.
- El módulo de seguridad debe registrar 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 deben permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre el sistema.
- La aplicación 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.
- Debe posibilitar la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación e incluir la posibilidad de utilización del sistema cl@ve puesto en marcha por el Ministerio de Hacienda.
- Debe incorporar mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Deberá tener herramientas de auditoría que permitan facilitar el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

#### **4 OUTSOURCIND CPD**

##### **4.1 REQUISITOS DE SISTEMAS Y COMUNICACIONES**

El licitador deberá disponer de la infraestructura tecnológica necesaria para el correcto funcionamiento del sistema de información ofertado, de acuerdo con las características técnicas detalladas en el apartado "2. Arquitectura de la aplicación" del presente pliego de condiciones.

El alojamiento del sistema se llevará a cabo de forma completa. El adjudicatario deberá proporcionar el entorno tecnológico (hardware, software y licencias necesarias), la conectividad y los servicios que garanticen la disponibilidad de la información de acuerdo al nivel exigido en el presente Pliego.

En este sentido, se deberá detallar en la oferta el equipamiento disponible, específicamente aquel que servirá como soporte al funcionamiento de la aplicación para el Cabildo.

Adicionalmente, se detallarán los siguientes aspectos:

- Entorno de Comunicaciones y Redes

Debe especificarse detalladamente la propuesta de entorno de comunicaciones y redes entre el Cabildo y el CPD del licitador. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir la normativa vigente en materia de seguridad en las comunicaciones.



Se valorarán los conocimientos y aportaciones técnicas de la empresa licitadora en cuanto a la integración óptima con los entornos de comunicaciones y redes ya existentes en el Cabildo.

- Seguridad Física

Deben especificarse claramente los sistemas de seguridad física y control de accesos a las instalaciones del CPD, así como los sistemas de infraestructura que garantizan una adecuada disponibilidad del servicio: Suministro de Energía Eléctrica estabilizada ininterrumpida, Extinción de Incendios, Seguridad física, etc.

#### **4.2 SERVICIOS INCLUIDOS**

- Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red.

Mediante los Servicios de Operación y Gestión de Red, el personal del adjudicatario supervisará el correcto funcionamiento de la infraestructura tecnológica del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones.

Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

Servicio de Operación de Sistemas

- Monitorización del Sistema
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta
- Seguimiento de Back-up
- Reporting básico.

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 incluirán 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
- Elaboración y tratamiento de procesos masivos de datos a requerimiento del contratante, debiendo especificar en la oferta el plazo de puesta a disposición de los mismos a la Administración que los requirió.

#### 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

#### **4.3 MONITORIZACIÓN AUTOMÁTICA**

Se valorarán 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.

#### **5 ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN**

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes de la aplicación de forma sencilla y con salvaguardia de la 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. Se valorará además la existencia de procedimientos mediante los cuales las actualizaciones puedan implementarse en un entorno de prueba, donde desde el Organismo puedan desarrollarse sus propios test, antes de su pase definitivo al entorno de la Explotación, todo ello bajo una sistemática clara y sencilla de realizar.

#### **6 DOCUMENTACION**

Los manuales de usuario se entregarán tanto en formato papel como en formato digital, debiendo ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que el Cabildo pueda disponer del conocimiento necesario y pueda explotar la información de forma independiente.

#### **7 CODIGO FUENTE**

Las Empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación por parte del Cabildo de Lanzarote, en el caso de que se produjeran circunstancias que impidieran al adjudicatario seguir llevando a cabo su correcto mantenimiento.



## 8 PROCESOS MASIVOS

El sistema dispondrá de herramientas para la planificación de procesos masivos, pudiéndose administrar la ejecución y control de trabajos fuera del entorno transaccional. Se valorará la disponibilidad de utilidades disponibles para este tipo de tareas. La elaboración y tratamiento de procesos masivos de datos, no previstos en el pliego, a requerimiento del contratante deberá atenderse en el plazo máximo de 48 horas.

## 9 POLITICAS DE DESARROLLO Y MANTENIMIENTO

Las empresas ofertantes deben detallar las políticas, metodologías, recursos e infraestructuras asignadas al desarrollo y mantenimiento de la aplicación. Se valorará la existencia de utilidades integradas de auditoría que permitan un diagnóstico rápido de las incidencias que puedan surgir.

## 10 LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS

La oferta debe especificar las licencias de productos de terceros que son necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y especificar cuáles de ellas vienen ya incluidas en su oferta.

## 11 REQUISITOS FUNCIONALES

Las funcionalidades del sistema informático serán, como mínimo, las siguientes y tendrán consideración de contenido mínimo del contrato a los efectos del artículo 223 f) del TRLCSP:

### 11.1 GESTIÓN DE PERSONAS

El sistema permitirá realizar todas las actuaciones relacionadas con los contribuyentes; gestionando, de forma ordenada, una base de datos que contenga a todas las personas implicadas en la aplicación.

Se requerirá:

- El mantenimiento de personas de forma interactiva y masiva por carga de soportes. Alta de personas almacenando, como mínimo, la siguiente información: primer apellido, partícula del primer apellido, segundo apellido, partícula del segundo apellido, nombre/razón social, alias (nombre comercial, por ejemplo), NIF/NIE/Pasaporte..., tipo de persona (persona física/jurídica, administración pública, etc.), direcciones (incluido el domicilio a efectos de notificación), diversas cuentas bancarias, distintas formas de contacto (teléfonos, direcciones de correo electrónico, fax...).

Permitir priorizar las diferentes direcciones del contribuyente en función del resultado de las notificaciones, así como cualquier otro criterio que resulte de necesario para la notificación de deudas.



Permitir codificar a las personas según distintos atributos (por ejemplo: por su naturaleza: persona física, persona jurídica, entidad sin personalidad; por su clase: gran contribuyente, no apremiable; por su tipo: sujeto pasivo, contribuyente, representante). Permitir un tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.

- Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente. Asociar a cada persona una "cuenta tributaria", que resuma su situación de cara al cumplimiento de sus obligaciones tributarias y de otras obligaciones no tributarias.
- Permitir la visión completa de toda la información almacenada y vinculada a cada persona. Visualizar la situación de un obligado al pago, así como, realizar actuaciones sobre la información tributaria (alta de expedientes, liquidaciones, actualizaciones de padrones, documentos de ingreso, etc.).
- Listados y consultas de personas, de su información general y de su cuenta tributaria. Información de detalle e históricos.
- Vinculación con toda la información de la base de datos. Ofrecer avisos al usuario del sistema sobre aspectos destacables de la información de los contribuyentes
- Gestión de "Planes de pago personalizados"
- Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domicilios
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos
- Call Center tributario.

## **11.2 GESTIÓN DE VALORES.**

Se entiende por valor a todo elemento documental, emitido por la Administración tributaria o elaborado por el contribuyente, que suponga o haya supuesto una obligación de pago por parte del contribuyente a la Administración, por aplicación de la normativa tributaria o por algunos conceptos que, aunque no sean tributarios, constituyan ingresos de derecho público que puedan gestionarse y recaudarse a través del sistema.

Se requerirá que:

- El valor, como entidad del sistema, quede identificado por una referencia o número fijo, estableciéndose tres tipos de valores tal y como vienen definidos en la Ley 58/2003 General Tributaria: Recibos, Liquidaciones y Autoliquidaciones.
- El valor se materialice en una carta o documento de pago, en el que, además de la persona que normalmente viene obligada al pago, su dirección y las informaciones propias del concepto por el que se ha liquidado el valor (objeto tributario, periodo tributario al que corresponde y detalle del importe del valor); se mostrará una referencia de emisión y un periodo de caducidad, tras el cual no podrá hacerse efectivo el pago con dicho documento.
- Información sobre el estado en que se encuentra un valor: voluntaria pendiente, voluntaria cobrada, voluntaria de baja, ejecutiva pendiente, ejecutiva cobrada, ejecutiva baja.



- Realizar operaciones desde la entidad "valor": notificar, cobrar, aplazar el pago, fraccionar, obtener duplicados, etc.; realizar accesos directos –navegaciones– tanto a la persona, como al objeto tributario del que se deriva la obligación y al expediente de gestión (si tuviera algún expediente asociado).
- Acceder la entidad "valor" desde cualquier otra entidad del sistema con la que se encuentre relacionado.
- Histórico de las gestiones realizadas en cada valor.
- Cálculo de la deuda según el estado del valor.
- Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.

### 11.3 GESTIÓN DE DOMICILIACIONES

El sistema permitirá realizar todas las actuaciones relacionadas con la gestión de las órdenes de pago domiciliadas de los contribuyentes, desde el momento en que se recibe la orden de domiciliación, por el canal que sea, hasta que se carga en cuenta, es atendida y da lugar a un ingreso.

Se requerirá que permita:

- El mantenimiento de las órdenes de domiciliación masiva, a través de los soportes normalizados por el Cuaderno 19 de la normativa bancaria.
- Introducir domiciliaciones de forma interactiva, que permita la expedición de un documento de confirmación para ser firmado por el contribuyente.
- Domiciliar todos los objetos tributarios de un contribuyente a una misma cuenta o especificar cuentas diferentes para cada objeto tributario.
- Las domiciliaciones bancarias a futuro, es decir, que los futuros objetos tributarios tengan asociado una cuenta bancaria.
- Domiciliar cotitulares.
- Mantener el dígito de control "\*\*\*".
- Desdomiciliar impagados reincidentes. Tratamiento de órdenes de domiciliación no atendidas, indicando el número de veces consecutivas que se produce una devolución de una orden de domiciliación por la entidad financiera, para dar de baja la domiciliación de forma automática.
- Actualizar y depurar cuentas a través del Cuaderno 19.
- Domiciliar cuentas desde el Cuaderno 60 con control de incidencias. Poder consultar el resultado de la grabación de las domiciliaciones de cada soporte de cuaderno 60.
- Mantenimiento de parámetros: Conceptos domiciliables fraccionables, conceptos domiciliables a los que aplicar descuento (aplicar un descuento por el pago por domiciliación, pudiendo identificar el porcentaje).





- Mantenimiento de sufijos de ordenante que permita indicar los sufijos que se acuerdan con las entidades bancarias para la generación de los ficheros del cuaderno 19.
- Indicar las Entidades financieras que son colaboradoras en la recaudación a través de órdenes de domiciliación, así como, si únicamente tramitan sus órdenes o son gestoras de las órdenes de las entidades no colaboradoras.
- Históricos de domiciliaciones. Consulta y seguimiento de las domiciliaciones activas del contribuyente y consulta del histórico de domiciliaciones no activas que ya se han dado de baja en el contribuyente. Histórico de las operaciones realizadas sobre la domiciliación.

#### 11.4 GESTIÓN PARA LAS NOTIFICACIONES

El sistema generará, de forma masiva o interactiva, los documentos que deban ser notificados de acuerdo con lo preceptuado en Ley 58/2003, General tributaria, y normativa de desarrollo; llevando un seguimiento de las remesas en que estas notificaciones se agrupen.

Se requerirá que:

- Se pueda personalizar el documento de notificación: logo, sello, cargos y nombres de las personas.
- En los casos en que la emisión del documento de notificación incluya una carta de pago, generación de esta, calculando la fecha de caducidad del documento, así como, la referencia de emisión y la generación de la imagen de la misma en el formato de "código de barras".
- Cada documento notificado genere tantas copias como se haya indicado en la especificación del documento y, en el caso de las notificaciones masivas, deberá agruparlos en remesas de emisión (que facilitan la gestión y control del proceso de notificación).
- Para el caso de notificaciones masivas, permita consultar los registros a emitir y seleccionar los criterios de la carta de pago. Antes de generar una remesa de notificaciones, permitirá excluir aquellas notificaciones que no deban incluirse, bien individualizadamente, bien porque cumplan determinados criterios.
- Las notificaciones interactivas se gestionen de forma individualizada, pudiendo generar una carta de pago de un único valor o bien generar una carta de pago con el total de la deuda pendiente del contribuyente. Se podrá notificar en el acto (el documento se genera con el plazo legal para el pago en voluntaria) o en diferido (el documento se genera con el plazo legal para el pago más "x días" para poder gestionar su puesta en correos).
- Genere ficheros de documentos e imágenes "pdf".
- Genere el fichero SICER (fichero txt con la relación de número de certificados de cada una de las remesas para ser enviado a Correos). Permita la carga del fichero de retorno de la información SICER, con y sin digitalización.
- Permita la grabación manual de resultados de notificaciones en voluntaria de forma individual.



- Permita el seguimiento de cada una de las remesas de notificación (generación, pendiente de validar, envío a Impresión, validación de muestras, envío a distribución...).
- Permita la publicación mediante Edictos en el Boletín Oficial.
- Se puedan realizar consultas.
- Deberá permitir el seguimiento de las notificaciones de toda clase de documento generado desde el sistema, esto es; no sólo de las liquidaciones o providencias de apremio, sino también de documentos tales como requerimientos de bienes, requerimiento de presentación; de escrituras, diligencias de embargo,

### 11.5 GESTIÓN DE EXPEDIENTES TRIBUTARIOS

El sistema debe incluir las herramientas necesarias para la gestión de los expedientes tributarios, permitiendo:

- Tramitación de todo tipo de expedientes tributarios, integrada con la base de datos, de modo que haya una tramitación única que conlleve dos actuaciones por expediente. Por un lado, el expediente documental que dé soporte jurídico a la actuación y por otro, el conjunto de procesos informáticos internos que modifican la situación del objeto tributario afectado por el expediente.
- La gestión de los procedimientos tributarios que el Cabildo Insular de Lanzarote, de oficio o a instancia del interesado, de forma masiva o interactiva, tramite en virtud de sus competencias en gestión tributaria, recaudación voluntaria, recaudación ejecutiva, gestión catastral, inspección, y procedimientos de revisión.
- La parametrización de los procedimientos tributarios en función de las necesidades de este Cabildo. Facilitar la ejecución de los trámites asociados a los distintos tipos de expedientes de modo parametrizable; emitiendo de conformidad con la normativa de aplicación, informes, resoluciones o decretos, requerimientos y notificaciones (con el consiguiente control de los acuses de recibo).
- La gestión individual y colectiva, sobre una selección que determine el usuario, de los expedientes tributarios de devolución, de suspensión, de concesión de fraccionamientos y aplazamientos, de bonificaciones y exenciones fiscales, etc. La tramitación y resolución de estos expedientes tributarios tendrá siempre reflejo en la información tributaria del sistema.
- La integración con el Registro General del Cabildo. Incluirá todos los documentos de entrada, tanto de forma presencial como telemática, que presenten los contribuyentes con destino al Cabildo Insular de Lanzarote, así como, los documentos de salida generados en la tramitación.
- La gestión de los procedimientos de gestión tributaria contendrán unos pasos comunes: propuesta, confirmación de la propuesta, anulación de la propuesta, notificación y seguimiento (en el caso de confirmación de la propuesta).
- Vinculación de expedientes que, con independencia de su naturaleza, tengan el mismo objeto tributario, que garantice la inexistencia de actuaciones paralelas.



- Seguimiento de la situación y trámites de los expedientes tributarios. Control de todos los trámites y actuaciones realizados (como requerimientos, alegaciones, resolución, notificaciones, acuses de recibo, contactos con el contribuyente) y control de los trámites pendientes de realizar.
- Establecimiento de un sistema de avisos configurable que facilite la gestión.
- Información al contribuyente, a través de una consulta al sistema informático, de todos y cada uno de los expedientes afectos al contribuyente.
- Bandejas de tareas por usuarios o departamentos.
- Integración de firma electrónica.
- Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.

#### 11.5.1 Gestión del procedimiento de inspección tributaria.

La gestión de expedientes incluirá un módulo que permita la gestión del procedimiento de inspección tributaria completo, realizando todos los trámites del mismo y concluyendo en las actas y liquidaciones correspondientes.

El procedimiento inspector tomará como base el expediente de gestión del que colgarán todas las actuaciones específicas necesarias para la instrucción del procedimiento, conjugando siempre las necesidades de parametrización y flexibilidad,

El diseño de este procedimiento en la aplicación informática respetará las disposiciones legales recogidas en el Título III, Capítulo IV, de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y en el Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.

Se requerirá que:

- Realice y confeccione las comunicaciones de inicio, elabore los requerimientos y comunicaciones de continuación de actuaciones, confeccione las diligencias de constancia de hechos o diligencias internas. Elabore las actas de inspección, tanto de conformidad como de disconformidad o actas con acuerdo, con la posibilidad de elaborar propuestas de actas de un tipo que posteriormente pueden cambiarse a otro, así como los informes requeridos en cada caso.
- Obtenga las liquidaciones derivadas de cualquier tipo de acta, incluyendo el cálculo de intereses de demora; detraiga las cantidades liquidadas o abonadas previamente y, en el caso de inspecciones relativas al impuesto sobre actividades económicas, incorpore las modificaciones censales y, en general, los correspondientes ficheros de intercambio de información censal con la AEAT.
- Integre el módulo de inspección con los distintos módulos de la aplicación informática de gestión tributaria, de tal manera que el sistema permita efectuar la inspección tributaria de cualquier tributo que se gestione a través de la aplicación; permitiendo que desde el módulo de



Inspección puedan tomarse datos del objeto tributario y utilizarse las herramientas de cálculo de las cuotas, utilizando los parámetros propios del concepto tributario que se inspecciona.

- A fin de poder llevar a cabo la inspección integral de las obligaciones tributarias de los sujetos pasivos, la aplicación informática permitirá generar dentro de un mismo expediente tantas actas y por tantos conceptos tributarios como resulte necesario.
- Las actuaciones de inspección se guarden en la base de datos, asignado a cada una de ellas un código en función del tipo de actuación de que se trate. A fin de identificar de manera inequívoca qué documento se ha obtenido de cada una de las actuaciones realizadas dentro del expediente, el código de actuación se volcará al documento.
- Las actuaciones y documentos de inspección sean considerados como borradores hasta que se confirmen por el usuario de la aplicación. Mientras la actuación y su documento asociado tengan la calidad de borrador, los documentos podrán ser previsualizados, modificados e impresos (solo se mantendrá el último documento que se ha generado), hasta que se proceda a la confirmación de la actuación.
- Las actuaciones se confirmarán una vez los documentos hayan sido suscritos por el funcionario correspondiente; a partir de ese momento, los documentos dejarán de tener la consideración de borradores, pasando a ser definitivos y la única actuación posible sobre ellos será la reimpresión.
- Las liquidaciones generadas desde este módulo, se distinguirán del resto de liquidaciones de ingreso directo.
- Se respetará las particularidades del procedimiento en lo que a plazos y aplicación de reducciones se refiere.
- Seguimiento y consultas de las actuaciones realizadas.

#### **11.5.2 Gestión del procedimiento de comprobación limitada.**

La gestión de expedientes incluirá las herramientas necesarias para la tramitación de los procedimientos de comprobación limitada desde un expediente específico, que compartirán los criterios de diseño generales para la tramitación del procedimiento de inspección (comunicaciones, diligencias, requerimientos...), con la particularidad de la propuesta de resolución.

Como en el expediente de inspección, se permitirá la recuperación, modificación, confirmación y liquidación de las distintas actuaciones del procedimiento.

Propuesta de resolución: El módulo permitirá realizar sobre ella las operaciones de modificación, recuperación de documentos, modificar estado de tramitación y confirmación. Al confirmar la propuesta de resolución, el sistema entiende que ha sido ya notificada al sujeto pasivo, y que ha transcurrido el correspondiente plazo de alegaciones, en cuyo caso procede a generar la resolución.

Si la resolución definitiva difiriese en algún extremo de lo recogido en la propuesta, el módulo permitirá realizar las modificaciones necesarias, recuperando los datos de la propuesta y permitiendo su edición.

Confirmada la resolución, se podrá practicar liquidación conforme al contenido de la resolución.



Los plazos de voluntaria de las liquidaciones generadas desde el expediente de comprobación limitada se ceñirán a lo dispuesto en el artículo 62 de la Ley General Tributaria.

#### 11.5.3 Gestión del procedimiento sancionador.

Desde la aplicación se permitirá la gestión de todas las infracciones previstas en la Ley 57/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y el diseño del procedimiento sancionador respetará las disposiciones contenidas tanto en esta Ley, como en el Real Decreto 2063/2004, de 9 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento del Régimen Sancionador Tributario.

Permitirá realizar todas las actuaciones implicadas en la gestión del procedimiento sancionador por infracciones tributarias, desde el momento de su incoación, hasta que la sanción, una vez agotado el procedimiento administrativo, se cobra, data o pasa a vía ejecutiva.

En los supuestos de Acta con acuerdo o renuncia a su tramitación separada, en que no se inicia Expediente Sancionador, permita llegar a la Propuesta de la Sanción y al cálculo de la misma.

Respetará las particularidades del procedimiento en lo que a plazos y aplicación de reducciones en la sanción se refiere, las necesidades de parametrización y flexibilidad; y la adecuada conjugación contable.

Las sanciones generadas desde el módulo de procedimiento sancionador, consistirán en un valor con dos referencias de cobro, una reducida y otra sin reducir, con diferente plazo de caducidad, a fin de contemplar lo dispuesto en el artículo 188.3 de la LGT, en lo que a la reducción de las sanciones por conformidad del obligado se refiere.

En el caso de liquidaciones plurianuales, aunque la propuesta sea única, la calificación y el cálculo serán independientes para cada ejercicio.

Se diferenciará, al menos, tres expedientes distintos para la tramitación del procedimiento sancionador:

- Sancionador de inspección. Son expedientes para la incoación y tramitación de aquellas infracciones documentadas en expedientes de inspección.
- Sancionador de gestión. Son expedientes para la incoación y tramitación de aquellas infracciones documentadas en expedientes de gestión.
- Recurso contra la sanción. Permite tramitar el recurso de reposición contra el procedimiento sancionador
- Cada uno de los tipos de expedientes tendrá asociados un cierto número de actuaciones genéricas y específicas.

#### 11.6 GESTIÓN DE REGISTRO

El sistema dispondrá de las herramientas necesarias que permitan cubrir las operaciones de registro de entrada y salida de documentos, cumpliendo los requisitos establecidos por el Cabildo Insular de Lanzarote. Se requerirá la integración con el Registro del Cabildo en todas aquellas acciones que lleven asociado un registro de entrada o salida.



Se requerirá:

- Registro de entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios.
- Asociación de documentos en formato digital.
- Firma electrónica de los documentos asociados.

## 11.7 GESTIÓN TRIBUTARIA Y DE OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO

### 11.7.1 Impuesto sobre bienes inmuebles

La aplicación informática incluirá un módulo que permita el tratamiento y gestión del Impuesto sobre bienes inmuebles. Asimismo proporcionará los procedimientos necesarios para permitir cumplir con los convenios u otras fórmulas de colaboración que se establezcan entre el Cabildo Insular de Lanzarote y la Dirección General del Catastro. Establecerá los mecanismos de verificación necesarios para asegurar la integridad de la información tributaria de cada municipio con la correspondiente en la Dirección General del Catastro.

El módulo de gestión tributaria del Impuesto sobre Bienes inmuebles se le requerirá:

- Proceso de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales.
- Gestión de los ficheros para el intercambio de información con la Dirección General de Catastro, como ficheros PADRON (PAD-DGC); ficheros DOC; Ficheros PADVALCO/BONIFVALCO.
- Elaborar y generar, de forma masiva como interactiva, valores (recibos y liquidaciones), a partir de los datos catastrales almacenados en la Base de Datos Territorial, de los parámetros de beneficios fiscales (exenciones y bonificaciones) y de los tipos de gravamen definidos en las ordenanzas fiscales de cada uno de los municipios.
- La gestión de expedientes sobre procedimientos tributarios específicos, que cuenten con actuaciones propias vinculadas al tratamiento de los beneficios fiscales del Impuesto sobre bienes inmuebles (exenciones y bonificaciones).
- La gestión administrativa relacionada con la emisión de las resoluciones, requerimientos, comunicaciones y notificaciones, así como, tratamiento de los acuses de recibo; y la tramitación de los recursos y reclamaciones contra los actos de la gestión del impuesto sobre bienes inmuebles.
- Mantenimiento de los tipos impositivos y consulta de los mismos en función de distintos criterios (municipio, concepto, ejercicio. .).
- Mantenimiento y tratamiento de beneficios fiscales - exenciones y bonificaciones (bonificaciones recogidas en ordenanzas fiscales, como la bonificación por familia numerosa). Consulta en función de distintos criterios (concepto, ejercicio, municipio. .).



- Consultas y seguimiento de valores y expedientes, a través de distintos criterios, definidos con carácter general.
- Cálculo y generación de recibos.

### **11.7.2 Gestión catastral**

El sistema permitirá la gestión catastral que suponga el mantenimiento y la actualización de toda la información catastral independientemente de su origen; y que esta información pueda ser tratada, editada y exportada en los diferentes formatos de intercambio, tanto gráficos como alfanuméricos, requeridos por la Dirección General de Catastro (DGC).

Para ello se requerirá:

- La gestión integrada con una visión global del territorio, de forma masiva o interactiva, de valores que deban ser creados como consecuencia de la existencia de una alteración de tipo jurídico y/o físico económico que se produzca sobre un bien inmueble de la naturaleza que sea (rústica, urbana o de características especiales).
- Realizar, de forma íntegra, todas las fases que se contemplen en los diferentes Convenios marco de colaboración en materia de gestión catastral, existentes entre las Entidades Locales y la Dirección General de Catastro (delegación de competencias y encomiendas de gestión), que pueda convenir en un futuro el Cabildo Insular de Lanzarote.
- La implementación de una base de datos territorial, con cartografía digital y generando un Sistema de Información Geográfica Territorial (GIS) avanzado.
- Posibilidad de parametrización y flexibilidad.
- La información gestionada por este módulo constituirá una base de datos territorial, de la cual tomarán la información necesaria para su procedimiento el resto de módulos de gestión tributaria que tengan consideración espacial (tasas y precios públicos, ICIO, IIVTNU...).
- La información gestionada en este módulo posibilitará la generación de liquidaciones basadas en valoraciones catastrales (impuesto sobre bienes inmuebles, incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, recogida de basuras, vados...).
- La identificación y vinculación de los bienes inmuebles afectos alfanumérica y gráfica con el objeto de proceder a consultar o gestionar dicho registro.
- Georeferenciación de todos los elementos territoriales, representando en plano cualquier registro con entidad espacial; permitiendo la representación gráfica a partir de un elemento alfanumérico y viceversa.
- Visualizador de cartografía y programa de edición de elementos territoriales que estén totalmente integrados con la parte alfanumérica, basados en estándares de edición Autocad o similar y software libre, lo cual minimiza el coste de implantación, mantenimiento y actualización en el Cabildo, tanto a nivel económico, como formativo.



- Acceso a la Oficina Virtual del Catastro. La aplicación permitirá enlazar directamente con la Oficina virtual de catastro, mostrando al usuario la información cartográfica existente en la DGC para el registro consultado.
- Gestión de los ficheros de intercambio de información catastral con la Dirección General de Catastro y (FIN-DGC, VARPAD, VIA-DGC, PONUR-DGC...).
- Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas.

### 11.7.3 Impuesto de vehículos de tracción mecánica

El sistema permitirá la gestión del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), respetando y permitiendo todas las actuaciones y procedimientos de gestión tributaria establecidos en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, lo recogido en el RDL 2/2004 de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en sus artículos 92 a 99; y lo establecido en el Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos.

Realizará todas aquellas operaciones implicadas en el procedimiento de gestión tributaria; el mantenimiento de los objetos tributarios, de forma interactiva como masiva por el tratamiento de los ficheros remitidos por la Dirección General de Tráfico (DGT); el cálculo y la generación de las liquidaciones de ingreso directo y la confección del Padrón (por municipio y año), y posterior generación de recibos en voluntaria.

Se le requerirá:

- El mantenimiento de los tipos y clases de vehículos en función de lo dispuesto en el Reglamento General de Vehículos, y el mantenimiento de las tarifas del IVTM de cada municipio y para cada ejercicio impositivo.
- Consultas sobre el histórico de un determinado municipio, que permita comparar entre años.
- Que exista correspondencia de los códigos de tipo de vehículo que existen en el aplicativo con los de la DGT. Consulta y listados de los códigos.
- La carga de ficheros procedentes de la DGT, PIVE, MOVE, PADRON... La aplicación deberá emitir informes sobre la carga de ficheros: resumen de los objetos tributarios creados, cruzados, no cruzados y contribuyentes creados en la base de datos del aplicativo...
- La posibilidad de dar de alta expedientes tributarios para la tramitación de devoluciones por prorrateo a partir de las bajas definitivas producidas.
- El mantenimiento y asignación de los beneficios fiscales: A través de un expediente de gestión se asignará un beneficio fiscal a un objeto tributario del IVTM. Permitirá practicar una liquidación si el porcentaje de beneficio es inferior al 100%, o bien emitir un justificante para el caso de que el beneficio sea del 100% (exención del impuesto) ya se trate para un vehículo para matricular o ya matriculado.





- La generación y cálculo de liquidaciones de forma interactiva: Liquidar / Autoliquidar desde la información del objeto tributario del IVTM. Autoliquidación por primera matriculación, por rehabilitación del vehículo, autoliquidaciones temporales.
- Autoliquidaciones en gestorías autorizadas a través de internet (gestión online, a través de la Oficina virtual tributaria), con posibilidad de consulta de las mismas y generación de listados con incidencias entre los datos de las autoliquidaciones generadas por las gestorías y las altas enviadas en los soportes de la Jefatura Insular de tráfico, para un control pormenorizado por parte del Cabildo Insular.
- Liquidaciones de alta por omisión del impuesto municipal, con la opción de calcular los intereses de demora correspondientes, así como, practicar liquidaciones prorrateadas por período inferior al año.
- El cálculo y confección del Padrón (por municipio y por periodo) y generación de recibos en voluntaria.
- La generación de ficheros periódicos para la gestión y remisión de información de a la DGT, a través del uso de Servicios Web, de la relación de impagados del IVTM, de acuerdo con lo establecido por la DGT para el uso de la aplicación ATMV.

#### **11.7.4 Impuesto sobre actividades económicas**

El sistema incluirá las herramientas necesarias para la gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), cuyo objeto será poder realizar todas las operaciones implicadas en la gestión tributaria y censal del IAE, de acuerdo con la normativa de aplicación, Título II, Capítulo II, Subsección 3ª del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales; Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local; Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, Real Decreto Legislativo 1259/1991, de 2 de agosto, por los que se aprueban las Tarifas e Instrucción del IAE; Real Decreto 243/1995, de 17 de febrero, por el que se citan normas para la gestión del IAE y se regula la delegación de competencias en materia de gestión censal de dicho impuesto.

Se requerirá que cumpla, al menos, con las siguientes funcionalidades:

##### Para el mantenimiento de parámetros:

- Adecuación de la aplicación informática a modificaciones normativas concretas, tanto legislativas como a nivel de ordenanzas municipales. Permitirá la modificación de los atributos específicos de cada uno de los epígrafes de las tarifas, a fin de adecuarlos a las posibles modificaciones normativas que pudiesen sufrir.
- Mantenimiento de tipos impositivos. Permitirá realizar el mantenimiento de aquellas variables relacionadas con los tipos impositivos aplicables al impuesto en función de la normativa local.
- Mantenimiento de beneficios fiscales.
- Mantenimiento del callejero, tendrá por finalidad el alta y mantenimiento de las vías que integran el callejero.



- Mantenimiento y consulta de objetos tributarios, estableciendo criterios de búsqueda (nombre/razón social del sujeto pasivo, identificador fiscal, referencia censal y domicilio de la actividad...).
- Listado del histórico de las operaciones efectuadas sobre el objeto tributario.

Para la gestión tributaria:

- Permitirá la generación de liquidaciones de manera interactiva para dar respuesta a las necesidades que en materia de gestión tributaria del impuesto se planteen.
- Permitirá la carga trimestral de soportes de liquidaciones que remite la Agencia Estatal de Administración Tributaria –AEAT- (entes locales que no tienen delegada la competencia de la gestión censal del impuesto):
- El tratamiento de ficheros de matrícula provenientes de la AEAT, a fin de poner al cobro los recibos correspondientes.
- Carga de actividades. La actualización y/o creación de objetos tributarios en la base de datos, como consecuencia de las operaciones reflejadas en los ficheros trimestrales y matrículas recibidos de la AEAT.
- Asignación de beneficios fiscales La asignación de beneficios fiscales de carácter municipal (entidades locales sin la gestión censal delegada).
- Devoluciones por prorrateo de cuotas. Tratamiento de devolución de ingresos indebidos, tal como establece el artículo 31 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, y el artículo 89 del Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales.

Para la gestión censal:

- Declaraciones de IAE, que permita gestionar altas, bajas, variaciones y declaraciones complementarias de los grupos 833 y 965, así como modificaciones en los datos del sujeto pasivo, consecuencia de declaraciones presentadas por los contribuyentes.
- Recursos sobre datos censales del IAE, que permite la tramitación de los recursos de reposición o rectificaciones de oficio, relativas a los distintos datos censales.
- Intercambio de información con la AEAT:

Permitirá el intercambio de ficheros informativos con la AEAT y la posibilidad de generación trimestral de ficheros con los movimientos relativos a altas, bajas, variaciones y modificaciones cursadas vía inspección y/o gestión censal. El sistema creará un soporte en el formato requerido por la AEAT para su remisión telemática.

La generación de ficheros de matrícula permitirá la generación de soportes con formato de matrícula para su intercambio con la AEAT.



#### 11.7.5 Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana

##### (IIVTNU)

El sistema dispondrá de las herramientas necesarias para la gestión del IIVTNU que permitan la generación de liquidaciones a partir de los datos catastrales actualizados del bien inmueble, o de los datos históricos almacenados en la base de datos territorial.

Se requerirá, al menos, lo siguiente:

- Un expediente específico que contará con actuaciones (también específicas) vinculadas a la gestión del IIVTNU.
- Carga mensual del listado de Notarios, información que procede del Colegio de Notarios y que permitirá actualizar y mantener los datos relativos a los mismos en la aplicación.
- Mantenimiento de tipos impositivos, de reducciones y de bonificaciones previstas en las Ordenanzas fiscales reguladoras del impuesto de cada municipio.
- Obtención automática del valor catastral del suelo a partir de la Base de Datos Territorial.
- Acceso al Sistema de Información Geográfica Territorial (GIS).
- Cálculo de la base imponible en función de tipo de transmisión (inter vivos o mortis causa, bien sea a título oneroso o lucrativo), causa de transmisión (compraventa, donación, herencia, etc.), objeto de la operación correspondiente (pleno dominio, usufructo, nuda propiedad, etc.).
- Cálculo de los recargos e intereses por presentación extemporánea aplicables y que conformará el importe de la cuota tributaria final.
- Gestión on line (Oficina Virtual), que permite al usuario la realización de autoliquidaciones del IIVTNU a través de Internet, con la finalidad de generar documentos de pago.
- Vinculación automática con los cambios de titularidad del IBI y vinculación con el módulo relativo al procedimiento inspector y sancionador.
- Lectura ficheros Ancert vinculada a la comprobación limitada del IIVTNU con seguimiento de requerimientos y posibles expedientes sancionadores.
- Consultas por distintos criterios.

#### 11.7.6 Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras

El sistema incluirá las herramientas necesarias que permitan la gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).

Se requerirá:



- La existencia de un expediente específico, que disponga de unas actuaciones propias vinculadas a la gestión de este tributo. Las actuaciones definidas en el expediente permitirán, tanto la gestión de la tasa por expedición de licencia urbanística, como la práctica de liquidaciones provisionales y definitivas del ICIO. El expediente de ICIO contemplará la gestión administrativa relativa a la emisión de resoluciones, requerimientos, comunicaciones y notificaciones, así como el tratamiento de los acuses de recibo.
- Que permita la generación de liquidaciones, tanto provisionales como definitivas de ICIO, al igual que la generación de liquidaciones relacionadas con la Tasa por expedición de licencia urbanística; y la gestión integral de los valores generados.
- La revisión de autoliquidaciones presentadas por el contribuyente, si se detectase un importe incorrecto, el expediente permitirá la posibilidad de realizar una liquidación complementaria o la de reintegrar al contribuyente, en su caso, la cantidad correspondiente.
- La identificación y vinculación de los bienes inmuebles afectos, tanto desde la parte alfanumérica, como de la parte gráfica existente en la aplicación informática.
- Que permita realizar los cálculos sobre los bienes inmuebles cargados en la base de datos territorial, o ante su inexistencia, insertar la identificación del bien inmueble de forma manual y aplicar sobre la misma los cálculos correspondientes.
- Que permita el cálculo de los recargos e intereses por presentación extemporánea aplicables y que se incluirán en la cuota tributaria final.
- Mantenimiento de las bonificaciones previstas en las Ordenanzas fiscales municipales reguladoras del ICIO. Mantenimiento de los tipos de gravamen, de los plazos de presentación y los importes mínimos exentos.
- Vinculación con el procedimiento inspector y sancionador integrado en el sistema.
- Consultas por distintos criterios.
- Registro de finales de obra y presupuesto.
- Integración con urbanismo mediante SW.

#### 11.7.7 Tasas y precios públicos

El sistema permitirá, de forma masiva o interactiva, a través de expedientes de gestión tributaria o directamente desde el propio objeto tributario, la creación de valores, recibos y liquidaciones, partiendo de los registros previamente grabados que conformarán la base de datos de las tasas.

El sistema deber ser capaz de gestionar los diferentes conceptos, cálculos y tarifas, dando respuesta a la regulación que de las tasas se realice en las ordenanzas fiscales de los municipios de la isla cuya gestión tributaria este delegada en el Cabildo Insular de Lanzarote.

Se le requerirá:



- El mantenimiento de tarifas (altas, bajas y modificaciones) vinculadas a cada concepto tributario y asociadas a distintos tipos de cálculo.

Un registro del histórico de tarifas, que permita que las tarifas se apliquen a los objetos tributarios según el devengo se produzca dentro de un periodo de vigencia u otro, con independencia del momento en que se practique su liquidación o la verificación de la autoliquidación.

- El mantenimiento de los objetos tributarios, a partir de los cuales se confeccionará el Padrón o Censo, y se generarán los recibos de cobro periódico.

La asociación de objetos tributarios de las tasas (aguas, basuras, vados...) a un bien Inmueble (siempre que exista vinculación territorial del mismo) o a una actividad económica.

- Generación y cálculo de Padrones fiscales, procesos de validación de los padrones y asignación a la recaudación voluntaria.
- El cálculo de liquidaciones y/o verificar autoliquidaciones. Gestión de liquidaciones o autoliquidaciones, emisión de documentos cobratorios para las tasas y los precios públicos de cobro no periódico.
- Consultas por distintos criterios.

#### **11.7.8 Gestión de multas**

El sistema incluirá las herramientas necesarias que permitan la gestión de multas de competencia municipal, poder realizar todas las operaciones y trámites relacionados con la gestión del procedimiento sancionador específico de las multas por infracción a la normativa de tráfico, desde el momento en que se recibe la denuncia hasta que la sanción, una vez agotado el procedimiento en vía administrativa se cobra, se data o en caso de impago, pasa a la vía de apremio.

#### **11.8 GESTIÓN DE LA RECAUDACIÓN.**

El sistema permitirá realizar todas las actuaciones relacionadas con la gestión recaudatoria en periodo voluntario y ejecutivo, adaptándose a lo establecido en la Ley General Tributaria, en el Reglamento General de Recaudación y normativa de aplicación; así mismo, permitirá la parametrización para ajustarse a diferentes interpretaciones del procedimiento. El Sistema de Información ofertado deberá estar integrado con la plataforma de comunicaciones Editran contemplando, al menos, los siguientes intercambios automatizados de datos:

- Entidades Financieras: Envío de C19, C63/1, C63/3 y C34. Recepción de C19 (Devoluciones y Anexos), C63/2, C63/4, C60 y C43.
- AEAT: Envío de 996 (embargo devoluciones). Recepción de Acuse de 996



- Correos: Envío de formatos SICER. Recepción de Respuestas a formatos SICER.

El Sistema deberá incorporar y tratar automáticamente el contenido de los ficheros de datos indicados.

Asimismo, el Sistema deberá contar con todos los procesos que permitan realizar la conciliación de los ingresos producidos en las cuentas del Organismo Autónomo de Gestión Tributaria y Recaudación del Cabildo existentes en cada una de las Entidades Financieras.

#### 11.8.1 Gestión de la recaudación voluntaria.

El sistema incluirá las herramientas necesarias para desarrollar todas las operaciones implicadas en la generación de forma masiva de los valores, entendiendo estos como recibos o liquidaciones, que han de notificarse tanto colectiva como individualmente, iniciándose el periodo voluntario de recaudación.

Se requerirá:

- La generación del proceso de puesta al cobro en voluntaria de tributos periódicos:

Mantenimiento de un calendario de los periodos de recaudación voluntaria (fecha de inicio y fin del periodo voluntario de pago, fecha de cargo en cuenta de las domiciliaciones, los datos necesarios para el cobro mediante el cuaderno 60 de la normativa bancaria, etc...).

Si el mantenimiento del padrón se realiza en la aplicación informática, generación del soporte que quedará perfectamente enlazado con los procesos de gestión de cada tributo, asignándole a un periodo recaudatorio para continuar con el procedimiento.

Si el mantenimiento del padrón no se realiza en la aplicación informática, y el soporte lo entrega el Ayuntamiento, Entidad local..., permitirá la carga inicial realizando las validaciones necesarias y dejando los soportes preparados para continuar con el procedimiento recaudatorio.

Permitirá el cruce masivo de contribuyentes para soportes externos a la aplicación: Localizará dentro de la Base de Datos de Personas a los diferentes titulares que contenga el soporte. Permitirá realizar filtros por municipio y/o concepto y/o tipo de cruce, así como búsquedas por nombre del sujeto pasivo.

Permitirá un cruce manual de contribuyentes, mostrando los contribuyentes que no han sido asignados en ningún proceso de cruce masivo.

Permitirá el cruce de domiciliaciones. Se realizará para soportes externos y enlazará con las domiciliaciones gestionadas desde el aplicativo. Localizará dentro de la base de datos de domiciliaciones las diferentes combinaciones de titulares y objetos tributarios que contenga el soporte.

Cruce de beneficios fiscales, localizando dentro de la base de datos de beneficios fiscales, las diferentes combinaciones de titulares y objetos tributarios que contenga el soporte.

Cálculos: Permitirá en esta actuación que, en función del tributo, localice los tipos a aplicar, las cuotas mínimas exentas y los beneficios fiscales, y calcule el importe del valor. El cálculo generará valores temporales en la aplicación, que facilite su revisión individual y su revisión global.



Emisión de padrones. La generación de los padrones para exposición. Permitirá la selección por municipios y por conceptos. Este proceso generará un fichero, que se presentará en diferentes formatos, y que contendrá los padrones calculados.

Carga definitiva: Generación de los recibos definitivos en la aplicación. Los valores se generaran en un estado especial para que los usuarios del aplicativo sepan que están a la espera de que se inicie el periodo de recaudación voluntario.

Permitirá volcar a un fichero los nuevos contribuyentes creados, para facilitar al usuario su análisis para la mejora de información.

Asignación, de forma masiva, de referencias de cobro a los recibos incluidos en los soportes del periodo recaudatorio cargados en la aplicación.

Permitirá generar referencias de cobro para voluntaria adaptadas al Cuaderno 60, tanto en la modalidad 1 (tributos periódicos, liquidaciones y deudas no tributarias con comunicación previa de los conceptos y periodos de pago a las Entidades Colaboradoras); como en la modalidad 2 (tributos periódicos, liquidaciones y deudas no tributarias sin comunicación de conceptos y periodos de pago a las Entidades Colaboradoras).

Inicio voluntaria (el día que se inicie se modificará el estado de los valores, mostrándose a los usuarios de la aplicación como valores plenamente operativos) y emisión de recibos, en soporte papel y domiciliados.

De cada actuación se requerirá, al menos, un resumen del proceso para facilitar su seguimiento.

- La generación del proceso de puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo:

Las actuaciones a seguir en la generación de las liquidaciones de ingreso directo serán similares a la de valores recibos, con la diferencia de que no asignará un periodo de recaudación voluntario uniforme a todas ellas.

Carga definitiva e impresión, masiva o individual, de las liquidaciones.

De cada actuación se requerirá, al menos, un resumen del proceso para facilitar su seguimiento.

### **11.8.2 Gestión de la recaudación ejecutiva**

Al sistema se le requerirá:

- Desarrollar todas las operaciones previas al procedimiento de apremio, el mantenimiento de las variables de apremio, de modo que pasen a ejecutiva los valores cuyas características cumplan con las variables diseñadas.
- Pase a ejecutiva (con recargo del 5%) de los valores cuyo periodo voluntario ha expirado.
- Cargas masivas de valores en ejecutiva, que se graban una vez ha transcurrido el plazo de pago voluntario de los mismos.
- Crear remesas de apremio, relación certificada de deudores y de providencias de apremio.



- Posibilidad de reposición a voluntaria.
- Dar soporte a todas las actuaciones propias del procedimiento de apremio, que se iniciará mediante la notificación de la providencia de apremio.
- Apertura/generación de expedientes ejecutivos de apremio y acumulación de valores (recibos y liquidaciones) a expedientes ejecutivos ya abiertos.
- Mantenimiento de parámetros.
- Carga en ejecutiva de valores externos.

Las actuaciones del procedimiento de apremio podrán ser masivas e interactivas. Dentro de cada grupo se encontrarán las actuaciones de obtención de información para la práctica de embargos y la propia práctica de embargos.

El sistema permitirá que toda actuación (sea interactiva o masiva) quede documentada en el expediente ejecutivo.

#### Actuaciones del procedimiento de apremio/procesos masivos:

- Mantenimiento de entidades bancarias para intercambio del Cuaderno 63. Por medio de este mantenimiento, se podrá seleccionar las entidades bancarias adheridas al procedimiento de C63, con posibilidad de señalar las entidades y el orden de prioridad a seguir.
- Solicitud de información para gestión de expedientes ejecutivos:

Solicitud de información de bienes de las personas potencialmente embargables con el fin de ir alimentando la información de las mismas y poder embargar dichos bienes en una fase posterior del procedimiento de apremio.

Solicitud de información de cuentas (Fase 1 de C63). Sobre una selección de expedientes administrativos de apremio que cumplan unas determinadas características elegibles por el usuario, se generará un fichero txt para entregar a cada entidad bancaria. Se introducirá en el sistema la fecha de entrega a las entidades bancarias de dichos ficheros ya que el sistema deberá controlar las fechas tope de devolución de los ficheros de fase 2 de modo que al usuario le sea sencilla la gestión en el tiempo de dichos ficheros.

Solicitud de información a la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS Salarios). Sobre una selección de expedientes administrativos de apremio que cumplan unas determinadas características, elegibles por el usuario, se generará un fichero con el formato y especificaciones técnicas requeridas por la TGSS. Se producirán dos ficheros, uno de personas físicas y otro de personas jurídicas.

Solicitud de información al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS-Pensiones). Sobre una selección de expedientes administrativos de apremio que cumplan unas determinadas características, elegibles por el usuario, se generará un fichero con el formato y especificaciones técnicas requeridas por el INSS.





La solicitud de información descrita se podrá hacer simultáneamente, de modo que con una sola selección podemos solicitar información de las tres fuentes, optimizando los tiempos de obtención de la misma.

- Información obtenida, incorporación a la aplicación de forma masiva:

Actualizaciones del soporte Fase 2 Cuaderno 63. Se identificará el soporte original enviado (fase 1) y el nombre del fichero a cargar (fase 2) que se ha recibido como consecuencia de dicho envío.

Actualización soporte información TGSS personas jurídicas y carga inicial de soporte de información TGSS personas físicas. Con esta serie de acciones, incorporamos al sistema bienes de tipo salario, relacionados con las personas si estas son personas físicas y actualizamos la información de las personas jurídicas de las que se nos informa, si esta ha cambiado.

Actualización soporte información INSS. Permitirá incorporar información al sistema, vinculada a las personas y bienes de tipo pensión que nos haya informado el INSS.

Actualización soporte validación AEAT, permitirá procesar el fichero de validación que emite la AEAT cuando recibe un soporte de diligencias de embargo de devoluciones de IRPF, IVA, IS....

- Seguimiento y control de los procedimientos masivos de los embargos que se realicen.

Seguimiento y control de los embargos de dinero en cuentas abiertas en entidades de depósito (C63) en cada una de sus fases.

Seguimiento y control de embargos de devoluciones de la AEAT: Recepción y carga del fichero identificando los expedientes ejecutivos que han recibido ingresos (totales o parciales) por este tipo de embargo.

Seguimiento y control de embargo de sueldos y salarios: Procedimientos que estén en trámite. Diligencias de embargo notificadas a las empresas, sin resultado de notificación, notificadas con resultado positivo y con resultado negativo de notificación. Procedimientos iniciados. Diligencias de embargo atendidas por las empresas. Procedimientos cumplimentados. Número de procedimientos cumplidos. Procedimientos incumplidos. Diligencias de embargo incumplidas por las empresas, no atendidas. Procedimientos de los que se ha tramitado la circunstancia del incumplimiento derivando la responsabilidad a la empresa o requiriendo el cumplimiento del embargo. Procedimientos cancelados, no tramitados (no comunicada la cancelación a las empresas) y tramitados (comunicada la cancelación a las empresas). Procedimientos cerrados, número de procedimientos cerrados (procedimientos de embargo de salarios finalizados).

Seguimiento y control de embargo de pensiones: Procedimientos que están en trámite. Diligencias de embargo notificadas sin resultado de notificación, notificadas con resultado positivo y con resultados negativos de notificación. Procedimientos iniciados. Diligencias de embargo atendidas. Procedimientos cumplimentados. Número de procedimientos cumplidos. Procedimientos cancelados. No tramitados (no comunicada la cancelación al INSS) y tramitados (comunicada la cancelación al INSS). Procedimientos cerrados. Número de procedimientos cerrados (procedimientos de embargo de pensiones finalizados)

- Procesos de investigación, que permitan obtener información sobre los expedientes ejecutivos en la base de datos en las siguientes situaciones:



Embargables (expedientes cuyo estado es correcto para realizar una diligencia de embargo porque tienen bienes asociados y porque el identificador fiscal del deudor es correcto).

No embargables (expedientes de los que no se generará ninguna diligencia de embargo por no estar en estado adecuado (pendientes de ingreso de una traba de C63, con los valores suspendidos, paralizados, fraccionados, etc.).

Rechazados, expedientes ejecutivos que no tienen datos correctos en cuanto a identificación fiscal del deudor.

Actuaciones del procedimiento de apremio/procesos interactivos:

- Vincular el expediente con documentos escaneados para poder visualizarlos.
- Permitir Imprimir cartas de pago de la deuda completa o cartas de pago de un pago a cuenta de la deuda total.
- Poder excluir un expediente de un proceso de embargo masivo o permitir la acción inversa si el expediente estuviera excluido
- Actuaciones de embargo. Cada actuación se enlazará con un expediente ejecutivo y se emitirán todos y cada de los documentos necesarios para llevarla a cabo:

Actuaciones previas de embargo.

Actuaciones embargo de cuentas no automatizado en el protocolo C63.

Actuaciones embargo de sueldos, salarios y pensiones.

Actuaciones embargo de vehículos y otros bienes muebles.

Actuaciones embargo de bienes inmuebles.

Actuaciones de embargo de créditos, efectos, valores y derechos, de establecimientos mercantiles.

Actuaciones embargo de metales preciosos, antigüedades y objetos de valor.

Actuaciones embargo de frutos y rentas de toda especie.

- Actuaciones para la subasta de bienes muebles y bienes inmuebles.
- Actuaciones para la venta de bienes muebles y bienes inmuebles por adjudicación directa.
- Actuaciones posteriores a la enajenación.
- Actuaciones de fallidos y créditos incobrables.
- Actuaciones de derivación de responsabilidad solidaria.
- Actuaciones de derivación de responsabilidad subsidiaria.



- Consultas de actuaciones realizadas en un expediente ejecutivo, de los bienes de la persona, del histórico de expedientes instruidos en el tiempo a la persona. Se mostrará, dentro de las actuaciones realizadas en un expediente ejecutivo, las actuaciones activas, las pendientes de resultado, y, en su caso, las anuladas por haberse anulado en el procedimiento contra el deudor.
- Consultas: De recibos o liquidaciones cuya suma de cuotas pendientes integra la deuda del expediente; de los embargos pendientes de ingresar (importes trabados...); consultas de valores suspendidos; paralizados o fraccionados; valores acumulados a un expediente ejecutivo.

### 11.8.3 Gestión de cobros.

El sistema permitirá realizar todas las actuaciones relacionadas con la gestión de cobros y la aplicación de los distintos ingresos que han realizado los contribuyentes, a través de las diferentes modalidades de ingreso que establezca el Cabildo Insular de Lanzarote, sobre los valores - recibos y liquidaciones - emitidos.

Al sistema de gestión de cobros se le requerirá:

- Que la referencia de cobro tenga que figurar en todos los documentos de pago sobre los que se realizará el ingreso.
- Que los ingresos recibidos puedan satisfacer el total de la deuda pendiente o ser un ingreso a cuenta.
- Dos formas de pagos: Interactivas y masivas.

Cobros interactivos. Cobro en metálico, por datáfono, por transferencia bancaria, por cheque.

Cobros masivos. Los sustentados en soportes/ficheros que remitirán las entidades financieras colaboradoras, a través de las distintas vías - Editran, banca electrónica, correo electrónico, soportes físicos, etc.-, en los que se recogen los pagos que los contribuyentes han hecho a través de ellas. Dentro de los cobros masivos se incluirán:

Cobros por ventanilla C60. El sistema permitirá procesar, de forma masiva, todos los ingresos que se han realizado en oficinas, cajeros e Internet y que han sido remitidos por las distintas entidades financieras asociadas, cumpliendo la norma del cuaderno 60. Cargado el fichero en el sistema se procederá al cruce de las referencias de cobros remitidas en el soporte con las que tiene el sistema para proceder a la aplicación de los ingresos a los valores respectivos.

Cobros por domiciliación C19. Esta funcionalidad se utilizará para dar por finalizado el proceso del cuaderno 19, una vez agotados los plazos correspondientes desde la fecha de cargo en cuenta del fichero y el período de devoluciones de domiciliaciones no atendidas, dando por cobrados todos aquellos valores para los que se realizó el cargo en cuenta.



Cobros masivos por embargo de cuentas (C63). La gestión de los soportes de cobros de embargos de cuentas se podrá gestionar desde el módulo de ejecutiva, debido a la casuística de este tipo de cobro

- Consultas, por diferentes criterios de búsqueda, y seguimiento de los cobros realizados.

#### **11.9 GESTIÓN PARA LA CARGA AUTOMATIZADA DE SOPORTES.**

El sistema permitirá la carga automatizada de soportes, realizando un proceso de filtrado y carga, automática y masiva, de ficheros bancarios y de ficheros SICER.

Al sistema se le requerirá:

- Poder acceder a Editran (\*) y al tipo de fichero deseado, y obtener informes con los cruces y las cargas de cada uno de los soportes, para comprobar si hay algún error o incidencia en la carga y poder gestionarlo rápidamente.

(\*) Programa de transmisión de datos confidenciales, utilizado especialmente por las distintas Entidades Financieras debido a su gran rapidez en envío y recepción de ficheros de gran tamaño y máxima seguridad.

- La carga automatizada y masiva de los ficheros bancarios C60, C19; C63 y C43.
- La carga de ficheros con información de retorno sobre resultados de notificaciones informatizadas, con y sin digitalización., SICER
- Emisión de Informes y consultas sobre cada uno de los procesos de carga/cruce de soportes.

#### **11.10 GESTIÓN PARA LA CONCILIACIÓN BANCARIA.**

El sistema tiene que permitir conciliar los movimientos que se realizan y se recogen en las cuentas bancarias de recaudación dadas de alta en el propio sistema, con los ficheros de cobros que se reciben de cada una de las entidades financieras que colaboran con el servicio de recaudación.

Se requerirá:

- El mantenimiento de las cuentas bancarias (altas, bajas, modificaciones).
- Detalle de conceptos bancarios, poder establecer que conceptos son conciliables o no.
- La carga automática de ficheros de Cuaderno 43. y conciliación con los movimientos recogidos en las cuentas de recaudación. Consulta y seguimiento de ficheros cargados de una entidad bancaria en un periodo concreto, de saldos de las cuentas, de movimientos de las diferentes cuentas bancarias de recaudación, de detalle de los movimientos producidos en una cuenta en el rango de fechas determinado.
- Listado de movimientos y búsqueda de movimientos no conciliados. Generación de informes con todos aquellos movimientos que no han sido conciliados.



- Conciliación de cobros interactivos y de cuadernos bancarios de cobros.

#### **11.11 GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN CONTABLE E INTEGRACIÓN CON EL SISTEMA INFORMÁTICO CONTABLE**

El sistema ofrecerá un repositorio de información, desglosada a nivel contable, que comunicará al sistema informático de contabilidad del Cabildo Insular Lanzarote, de acuerdo con lo establecido en la Instrucción del modelo normal de Contabilidad Local (Orden HAP/1781/2013, de 20 de septiembre) sobre contabilización de deudores y acreedores por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos.

La información contable que se obtenga del sistema se nutrirá cada vez que se realiza una operación de gestión tributaria que represente un apunte en contabilidad, como son las altas, bajas, ingresos, devoluciones de ingresos, etc... de los valores recibos y valores liquidaciones.

Se requerirá:

- El mantenimiento de la información a nivel de operaciones contables en concordancia con las operaciones de gestión tributaria.
- Mantenimiento de conceptos presupuestarios y no presupuestarios por ejercicio. Mantenimiento de equivalencias de un código del sistema de recaudación con el concepto presupuestario y no presupuestario.
- Cuadre contable de las operaciones tributarias, que pueda realizarse para un periodo de tiempo concreto, o a una fecha concreta.
- Generación de Informes con todas aquellas operaciones de cargos, altas, bajas, ingresos en las que no exista la concordancia entre gestión tributaria y gestión contable.
- La generación de los ficheros en el formato y la codificación que requiera el sistema informático contable utilizado por el Cabildo Insular. Se podrá realizar tanto de forma manual, seleccionando periodos y los tipos de operaciones a contabilizar, y de forma automática mediante la programación del sistema.

Actualizar los pasos realizados sobre un fichero generado, pudiendo eliminar el fichero y volver a generar una nueva versión, siempre que el fichero no este confirmado. La confirmación de un fichero (información contable reportada, validada y contabilizada, por lo que los registros contenidos en dicho fichero no se volverán a enviar).

Permitirá corregir las incidencias detectadas, para que la información del sistema a nivel contable coincida con la información del sistema de gestión tributaria, y la información que finalmente se reporte por este, mediante ficheros de intercambio, sea la correcta.

#### **11.12 GESTIÓN DE ANTICIPOS A CUENTA, DE LIQUIDACIONES Y DEVOLUCIONES DE INGRESOS INDEBIDOS.**



El sistema dispondrá de las herramientas necesarias que permita el desarrollo integrado en el sistema del tratamiento y la gestión de la concesión de los anticipos a cuenta de la recaudación de los tributos que se realice a las Entidades Locales; el tratamiento y la gestión de la liquidación de los cargos de recaudación en voluntaria y de la recaudación en ejecutiva en un periodo concreto, por los distintos conceptos y municipios; y le tratamiento y la gestión de las devoluciones de ingresos indebidos, procedentes de la recaudación de los tributos locales y demás ingresos de derecho público.

Se requerirá:

- Mantenimiento de los anticipos a cuenta de la recaudación de los tributos que se realice a las Entidades Locales.
- Mantenimiento de las devoluciones de ingresos indebidos que se tramitan, y que deberán tener su reflejo en la contabilidad auxiliar de recaudación.
- La generación de los mismos mediante CB34, incluyendo la posibilidad de practicar retenciones.
- Seguimiento y consultas por municipio, concepto, ejercicio....

#### **11.13 DIRECCIÓN Y CONTROL DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA.**

El sistema permitirá tener acceso, en tiempo real, a la base de datos y a las estadísticas diseñadas para el control y la fiscalización de la gestión.

Se requerirá, al menos, que permita:

- El seguimiento y evolución de la recaudación en periodo voluntario, de la recaudación de padrones y de liquidaciones de ingreso directo por cada uno de los conceptos y municipios; comparativa con campañas de anteriores.
- Información de cada uno de los periodos de cobro en voluntaria, y de forma agregada, de todos los periodos de voluntaria de un año (global y por municipios); comparativa con ejercicios anteriores.
- El seguimiento y evolución de la recaudación en periodo ejecutivo, distribución del pendiente por concepto, años y entidades locales, así como, por tramos de importes y por ejercicio; comparativa con ejercicios anteriores.
- El seguimiento de la gestión integral, que permita visualizar los resultados de la recaudación de voluntaria y de ejecutiva, tanto de valores recibos como de valores liquidaciones, total, por municipio y por concepto.
- Cuenta de gestión diaria, en la que se engloban recibos, liquidaciones y autoliquidaciones, tanto en voluntaria como en ejecutiva.
- El seguimiento de las bajas, de la prescripción, del incumplimiento de los fraccionamientos, de las suspensiones, de las fincas de titularidad desconocida, del resultado de los procedimientos de embargo.



- Información de las distintas fuentes de ingreso que se han producido, de las cantidades ingresadas y no aplicadas a valores, como los derechos de devolución por pagos duplicados y costas ingresadas que no se aplicarán a valores sino a expedientes ejecutivos. Informes de los ingresos aplicados a valores.
- El seguimiento de la recaudación total de cada uno de los cargos, actualizada en tiempo real. El estado de un cargo en relación con cada una de las situaciones en que se encuentran los valores del cargo en cuestión.
- El control de la evolución de la base de datos de personas, seguimiento de las modificaciones que sufre.
- El seguimiento y evolución del número de domiciliaciones y la gestión de las remesas de domiciliaciones.
- El seguimiento y control detallado de expedientes de gestión, inspección y ejecutiva.

Información global y detallada del estado de los expedientes.

#### **11.14 FISCALIZACIÓN DE LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA.**

El sistema permitirá poder realizar una fiscalización tanto a priori como a posteriori de los procedimientos de gestión tributaria.

Se requerirá que:

- Se pueda dar de alta un proceso de fiscalización.
- Se puedan ejecutar consultas específicas para la posterior fiscalización, que dan lugar al universo fiscalizable.
- Se permita el muestreo de elementos del universo fiscalizable para obtener una muestra de elementos sobre los que se podrán añadir más elementos.
- Se permita consultar en qué estado se encuentra la fiscalización, elementos que componen la muestra, elementos ya fiscalizados y qué sentido tienen asignado.
- Elabore informes de fiscalización. Anule reparos u objeciones una vez hayan sido subsanados, e incluso si se subsanan todos los que formen parte de la muestra, se puede elaborar un nuevo informe de fiscalización.
- Se puedan listar operaciones realizadas sobre un valor, recibo o liquidación, y sobre un expediente, de gestión o de ejecutiva, consultar si se ha realizado la fiscalización, si el elemento ha formado parte de una muestra y cuál ha sido el sentido de la fiscalización.



#### 11.15 OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA.

El adjudicatario deberá poner en marcha la Oficina Virtual Tributaria que funcionará como sede electrónica tributaria según todos los requerimientos exigidos para la misma de acuerdo con la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Incorporará las siguientes funcionalidades:

A) El contribuyente, de forma segura, podrá acceder en tiempo real a gestionar y consultar:

- Su información o "cuenta tributaria": Valores en voluntaria, ejecutiva e incluidos en expedientes de apremio. Sus recibos pendientes, pagados, anulados. Seleccionar uno de ellos y obtener mayor información del mismo.
- Imprimir las correspondientes Cartas de pago.
- Obtención de duplicados de recibos.
- Obtención de justificantes de deuda.
- Aportación de documentos a expedientes.
- Descarga de documentos.
- Buzón de notificaciones telemáticas.
- Acceder a la información de bienes inmuebles urbanos, de vehículos y de actividades económicas. Información de detalle de los bienes del contribuyente.
- Para las unidades urbanas, visualizar y localizar en el plano de Catastro: Localización en cartografía oficial de Catastro.
- Pagar recibos. Domiciliar sus recibos y consultar sus domiciliaciones. Visualizar el detalle de las domiciliaciones activas, con la posibilidad de darlas de baja o modificarlas.
- Acceder a un listado de Expedientes de Gestión relacionados con la persona.
- Generar una autoliquidación del Impuesto de vehículos de tracción mecánica.
- Solicitudes, recursos o cualesquiera otras actuaciones tributarias, mediante la cumplimentación del correspondiente formulario Web, que será firmado electrónicamente por el ciudadano y anotado en el Registro Telemático, con aportación de documentos y expedición de justificante de entrada.
- La interfaz de usuario podrá ser personalizada a nivel de aspecto y a nivel de idioma.

B) Colaboradores sociales, gestiones a realizar a través de Internet: La aplicación estará preparada para la realización de determinados trámites a través de internet, basados en Convenios de colaboración entre el Cabildo Insular de Lanzarote y los Colegios Profesionales: Notarios, Gestores o Asesores.





- Generación y presentación de autoliquidaciones del impuesto de vehículos de tracción mecánica y autoliquidaciones del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana.
- Seguimiento de las gestorías sobre las gestiones realizadas a través de Internet.

C) Oficina Virtual de Ayuntamientos y demás Entidades Locales de la Isla: Los servicios disponibles serán, al menos, los siguientes:

- Acceso y autenticación de usuarios: cuando un usuario se autentique el sistema deberá decidir si es un usuario Cabildo o Ayuntamiento. Automáticamente lo redireccionará al portal tributario del Ayuntamiento.
- Todo usuario de la Oficina Virtual estará autorizado para trabajar con un Ayuntamiento, por lo que la información que consulte siempre deberá estar limitada al Ayuntamiento o Entidad Local a la que pertenece.
- El usuario podrá consultar noticias enviadas por el Cabildo, buzón de documentos, estado de los trabajos solicitados al Cabildo, resumen de situación de los padrones...
- Alta de expedientes, el usuario podrá iniciar cualquier tipo de expediente sobre el que disponga autorizaciones.
- Alta de objetos en los censos tributarios: el usuario podrá dar de alta nuevos objetos tributarios en los censos de su Ayuntamiento.
- Búsquedas de expedientes: podrá buscar por diferentes criterios (como mínimo por contribuyente, entre fechas, por tipo expediente, por número expediente)
- Búsquedas de objetos censales: podrá realizar búsquedas sobre sus censos (como mínimo por contribuyente, por tributo, por número censo)
- Consulta de remesas del Ayuntamiento: debe ser posible consultar tanto el resumen, como el detalle de cada uno de los recibos que conforman dicha remesa
- Consulta de liquidación cuentas de recaudación. El usuario deberá poder acceder a las diferentes liquidaciones periódicas que el Cabildo practica con cada Ayuntamiento.
- Solicitar trabajos / trámites al Cabildo: se desea que el único canal de comunicación entre el Cabildo y los Ayuntamientos sea la Oficina Virtual de Ayuntamientos, por lo que se habilitarán los trámites electrónicos necesarios para que el Ayuntamiento pueda realizar todas sus peticiones por este canal. A modo de ejemplo: solicitud de anticipos, solicitud de emisión padrón tasa, envío ficheros, etc.
- Buzón de documentos: todos los envíos de documentos tributarios electrónicos que el Cabildo desee remitir a los Ayuntamientos, se realizarán a través de la Oficina Virtual de Ayuntamientos. Este buzón contendrá todos los documentos remitidos para cada Ayuntamiento
- Firma de documentos. Existirá un porta firmas electrónico para cada usuario de la Oficina Virtual de Ayuntamientos, desde el cual podrán consultar los documentos a firmar y, si lo



desean, realizar la firma electrónica de los documentos de su porta firmas. El porta firmas electrónico mostrará los documentos del usuario conectado y pendientes de su firma.

- Listados. Los usuarios deben poder lanzar un conjunto de listados para los que tengan permisos. Estos listados deberán ser entregados en formato HTML o PDF.
- Gestión de ordenanzas: el usuario podrá revisar o modificar las tarifas a aplicar en el cálculo de la deuda de acuerdo a sus ordenanzas fiscales.
- Mantenimiento de beneficios fiscales: el usuario debe poder revisar o modificar aquellos beneficios fiscales contemplados en sus ordenanzas fiscales.
- Atención al contribuyente. Desde la Oficina Virtual de Ayuntamientos, el usuario podrá realizar una atención global a un contribuyente. Las limitaciones vendrán impuestas por las autorizaciones asignadas al usuario. Un usuario que pertenezca a un Ayuntamiento podrá consultar toda la información de un contribuyente siempre que esta información esté relacionada con dicho Ayuntamiento. Desde ésta opción, el usuario podrá informar al contribuyente del estado de su deuda, emitir documentos cobratorios, justificantes de pago, notificar al contribuyente, cambiar domiciliaciones etc., así como, otros trámites habituales que deban realizarse.

El Cabildo de Lanzarote podrá exigir la demostración de que la funcionalidad exigida está incluida en la aplicación previamente a su implantación.

Los ingresos tributarios, no solo del Cabildo de Lanzarote, sino de los Ayuntamientos insulares que pasen a integrar el Organismo autónomo, dependerán del correcto funcionamiento del Sistema a implantar. Por lo tanto, se trata de un proyecto altamente crítico, que obliga a exigir las máximas garantías de fiabilidad, sólo demostrables en base a su correcto funcionamiento en otras Instituciones similares, como es el caso de Diputaciones que gestionan múltiples Ayuntamientos.

Además de la solvencia técnica obligatoriamente exigida para este contrato, de conformidad con lo establecido en el artículo 78 del Texto Refundido de la Ley de Contratos, se exigirá también, que el licitador hubiera llevado a cabo contratos ajustados a lo requerido en este pliego, en cuanto al objeto, modalidad de servicio o suministro y entorno tecnológico del Sistema Informático, en un mínimo de tres Diputaciones, Cabildos o Comunidad Autónoma uniprovincial que gestionen los ingresos municipales por delegación, por sí mismos o a través de sus entes dependientes, que engloben una población superior, al menos a 80.000 habitantes, para la gestión tributaria y recaudación de ingresos, acreditando un funcionamiento ininterrumpido durante, al menos, los tres últimos años.

Este requisito de solvencia técnica se acreditará mediante los correspondientes certificados expedidos por los Organismos contratantes, en los que se hará constar la fecha de su puesta en funcionamiento, así como su plena satisfacción, siempre referidos a la gestión tributaria y recaudación de ingresos locales, realizados bajo el mismo entorno tecnológico del Sistema de Información y modalidad de servicio requeridos en este pliego.



## **12 PROTOTIPO**

Realizado el primer análisis técnico de las proposiciones, se podrá requerir a los ofertantes que resulten mejor valorados la presentación de un prototipo en el que se puedan verificar las características técnicas y funcionales de la oferta.

## **13 PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN**

Las Empresas ofertantes deberán acreditar la propiedad intelectual de la aplicación informática ofertada, mediante el correspondiente certificado del Registro de la Propiedad Intelectual.

## **14 DISPONIBILIDAD, SOPORTE Y ASISTENCIA TECNICA A LA GESTIÓN Y EXPLOTACIÓN**

La empresa adjudicataria proporcionará un servicio continuado y seguro, habilitándose los mecanismos pertinentes (redundancia de componentes de la arquitectura tecnológica y entorno, sistemas de contingencia, stock de hardware etc...), de manera que garantice un nivel de disponibilidad total del sistema del 99,9%.

Para hacer un correcto seguimiento del cumplimiento de este requisito, la empresa adjudicataria entregará al Cabildo Insular estadísticas con carácter mensual, en la forma que ésta decida (correo electrónico, reunión de seguimientos, etc...), y dónde se refleje este dato conjuntamente con otros relacionados con el rendimiento del sistema e incidencias acontecidas.

A los efectos de la oferta, se entiende por soporte a la gestión y explotación el conjunto de servicios y tareas que, en forma no limitada, se describen a continuación:

### **14.1 ASISTENCIA TÉCNICA A LA GESTIÓN:**

Actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, fundamentalmente las referidas a los procesos interactivos y los de atención directa al contribuyente.

El oferente deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación. A modo de ejemplo de las operaciones que se deben incluir en dicho soporte, se aporta la siguiente relación no limitativa:

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de las mismas.
- Interpretaciones de los resultados obtenidos por la aplicación.



- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia que un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

El soporte a la gestión se prestará desde una primera línea de atención para cuestiones genéricas o relativas a los módulos de la aplicación y se derivará a una segunda línea de personal especializado siempre que la incidencia o la consulta lo requieran.

El soporte telefónico deberá prestarse a través de una línea sin tarificación adicional (no a través de teléfonos con coste añadido).

El adjudicatario se comprometerá a tener un soporte técnico permanente en las instalaciones (24x7x365), que comprenderá las acciones necesarias para la correcta explotación de los equipos instalados, y que cubrirá, como mínimo, los tres siguientes tipos de asistencia técnica a los usuarios del sistema:

- Para usuarios del Cabildo Insular: En la franja horaria comprendida entre las 8:00 y las 15:00 horas los días laborables (hora local), se ofrecerá al Cabildo Insular cualquier tipo de asistencia técnica y funcional que precise. El adjudicatario deberá ofrecer una herramienta web que permita el reporte y el seguimiento de incidencias y consultas.
- Para usuarios externos de la aplicación: Estará disponible de forma permanente (24x7x365 días al año), para la resolución de problemas reportados por usuarios de los servicios accesibles vía web (oficina virtual tributaria). El adjudicatario habilitará un teléfono de soporte y un correo electrónico, para la resolución de incidencias reportadas por este tipo de usuarios. La atención será inmediata.
- Acciones programadas: Estará disponible para procedimientos planificados, que se hayan coordinado con el cliente. Se utilizarán los mismos mecanismos de comunicación que en el caso de la asistencia estándar.

Todas las incidencias deberán llevar un seguimiento y control que permita dejar constancia de todos los pasos dados para su resolución.

El adjudicatario deberá proponer y utilizar los medios y herramientas más adecuados para la resolución de las incidencias reportadas, sin que esto repercuta en ningún tipo de coste añadido. Cuando fuera necesario podrá tomar el control remoto de los puestos de usuario, para ello utilizará la herramienta que utiliza el Cabildo Insular con carácter general.

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:

<b>Tipo Incidencia</b>	<b>Plazo Respuesta</b>	<b>Plazo Resolución</b>
------------------------	------------------------	-------------------------



Crítica	≤ 45 minutos	≤ 4 horas
No crítica	≤ 4 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 llevara a cabo según se acuerde entre las partes para que, en función de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.

#### 14.2 ASISTENCIA TÉCNICA Y SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN.

En este apartado, se incluirán las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, fundamentalmente en procesos masivos, en cargas de ficheros y emisiones específicas.

Se incluyen en esta prestación las actuaciones de asistencia a los usuarios en materia de informes específicos, problemas de datos, asesoramiento sobre la optimización de la explotación del sistema y ayuda a la planificación de las tareas repetitivas.

Del mismo modo, se prestaran servicios para la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos y, en su caso, incluso la realización mediante encargo expreso, de actuaciones en modo correctivo en caso de producirse alguna anomalía no imputable a la aplicación, en dichos procesos transaccionales.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación. A modo de ejemplo, se aporta la siguiente relación no limitativa de las operaciones que se deben incluir:

- Recepción, resolución y canalizaciones de peticiones e incidencias.
- Procesos masivos de cargo de valores (recibos y liquidaciones) en recaudación voluntaria.
- Gestión de ficheros bancarios.
- Gestión de ficheros SICER (servicios postales de notificaciones informatizadas con retorno de información, con y sin digitalización).
- Emisión y carga de ficheros de otras y para otras Administraciones Públicas.
- Emisiones masivas.
- Ejecución y validación de estadísticas.



El horario de prestación de este Soporte a la Explotación será de Lunes a Viernes de 8 a 15 horas (hora local) de manera ininterrumpida.

## **15 SEGUIMIENTO**

El seguimiento y control del contrato se efectuara mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del contrato entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de contrato designada por el Cabildo Insular de Lanzarote.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participaran el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario, y del equipo de trabajo del Cabildo, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al contrato y la validación de las programaciones de actividades realizadas. La empresa adjudicataria facilitará a los técnicos informáticos designados por el Cabildo Insular la información, al menos con carácter mensual, que permita hacer un seguimiento de los parámetros del servicio de alojamiento (seguridad, rendimiento, disponibilidad, cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio [ANS]).

Dicha información contendrá además un informe detallado de las incidencias ocurridas y las acciones llevadas a cabo para resolverlas. De igual modo, se presentará información de las asistencias técnicas realizadas, clasificadas según su origen (usuarios de gestión internos, usuarios externos, etc.) y contenido.

La empresa proporcionará alguna herramienta web (extranet o similar), para la puesta en disposición de esta información en todo momento para el Cabildo Insular.

## **16 MANTENIMIENTO DE LA APLICACIÓN**

La Memoria técnica recogerá un Protocolo de funcionamiento para la realización de tareas de mantenimiento de la aplicación informática.

El servicio de mantenimiento responderá, como mínimo, a los términos y condiciones que se detallan a continuación.

### **16.1 MANTENIMIENTO PREVENTIVO**

Es el efectuado específicamente para evitar que se produzcan fallos. Comprenderá todas las pruebas necesarias para comprobar el adecuado funcionamiento del sistema, elaborando mensualmente el informe correspondiente sobre el estado de las bases de datos, comunicaciones, aplicaciones, servicios de integración con terceros, etc.



#### **16.2 MANTENIMIENTO CORRECTIVO**

Es el dirigido a la resolución de problemas en el funcionamiento del sistema.

- Asistencia técnica en el uso de las funcionalidades desarrolladas (según lo establecido en el apartado 14 de este pliego, "Asistencia técnica").
- Corregir los errores de programación en desarrollos, aplicaciones, bases de datos, gestor de contenidos, etc. que se detecten durante el periodo de vigencia del contrato para que el sistema permanezca en funcionamiento continuo y adecuado.

#### **16.3 MANTENIMIENTO PERFECTIVO**

Es el dirigido a mejorar el funcionamiento y los parámetros de rendimiento de la arquitectura tecnológica. Incluirá el correspondiente informe de actuaciones y resultados con la adecuadas actuaciones periódicas en innovadoras que pudieran corresponder.

#### **16.4 MANTENIMIENTO EVOLUTIVO**

Dirigido a cubrir las necesidades de ampliación de las funcionalidades del sistema. 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 y sin que pueda suponer merma o deterioro en el trabajo diario.

#### **16.5 MANTENIMIENTO ADAPTATIVO**

Destinado a cubrir las necesidades de adaptación en el caso de cambio en el entorno y plataforma donde reside el sistema (ej: evolución de versiones de los componentes de software como la base de datos).

Se deberá instruir y formar a los usuarios internos del Cabildo 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.



## 17 EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario aportará 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 contrato, acompañada de un currículum donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en contratos similares y, en general, todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del contrato. Esta lista debe estar agrupada por perfiles y roles dentro del Plan de Trabajo.

Especialmente importante será el perfil del Jefe de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor ante el Cabildo en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

## 18 DIRECCIÓN DEL PROYECTO

La Dirección del Proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por el Cabildo Insular de Lanzarote y dirigido por ésta que será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos.

## 19 OFERTAS

Los licitadores deberán presentar una Memoria Técnica (sobre B) que habrá de estar oportunamente sellada y firmada por el representante en todas sus hojas. Se presentará en formato papel y en formato digital. Tendrá una extensión máxima de 50 hojas numeradas, formato DIN A4 a una cara y tipo de letra de 10 puntos.

Esta Memoria se estructurará en los siguientes apartados, de modo que permita evaluar la oferta de acuerdo a los criterios dependientes de un juicio de valor (y exclusivamente referido a estos). Deberán ser expuestos en el orden solicitado:

1. **Grado de cobertura funcional** de la aplicación informática. Desarrollo y grado de cumplimiento en el sistema de gestión integral de los requerimientos funcionales recogidos en el presente Pliego, con especial incidencia en:

- Gestión integrada y continua de contribuyentes
- Registro de entrada y salida incluido en el Sistema
- Gestor documental y archivo digital incluidos en el Sistema
- Gestor de expedientes tributarios incluido en el Sistema
- Implantación de expedientes tributarios sin papeles
- Procedimiento inspector y sancionador
- Planificación de procesos masivos
- Conciliaciones bancarias de ingresos
- Oficina virtual Tributaria – funcionalidades
- Contabilidad auxiliar de recaudación de recursos de otros entes
- Integración del Sistema de comunicaciones EDITRAN
- Plazo puesta a disposición tratamiento procesos masivos
- Interoperabilidad con otros Organismos incluida en el Sistema





- Interoperabilidad con otros gestores documentales, de archivo y de terceros de las administraciones municipales integradas en la plataforma.
  - Gestor de notificaciones en módulo único.
  - Notificación telemática a través de la Sede Electrónica.
  - Control de prescripciones y suspensiones.
  - Control de fallidos vinculado a derivaciones de responsabilidad por afección real.
  - Control de embargo de bienes muebles e inmuebles.
  - Lectura ficheros Ancert vinculada a comprobación limitada en IIVTNU con seguimiento de requerimientos y posibles expedientes sancionadores.
  - Integración con el sistema contable del ente contratante.
  - Posibilidad de elección de otros idiomas (inglés, alemán).
  - Integración con Lexnet.
  - Auditoría realizada de acuerdo con un nivel "alto" de protección de datos según lo dispuesto en el apartado 3.8 sobre "seguridad y cumplimiento de la normativa de administración electrónica y protección de datos".
  - Control de suspensiones previo procedimiento de aprobación de las mismas.
- 
- Interfaz del usuario y facilidad de uso.
  - Flexibilidad de adaptación (funcional y documental).
  - Seguridad y auditoría de procesos.

## **2. Plan de implantación:**

- Descripción del proceso de adaptación documental y definición de expedientes.
- Plan de migración y verificación de datos. 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.
- Plan de formación de usuarios en el nuevo programa.  
Para la formación del personal en el nuevo programa, según lo detallado en el pliego técnico.

## **3. Medios técnicos de mantenimiento, soporte, asistencia y servicios del CPD.**

La Memoria técnica recogerá un Protocolo de funcionamiento para la realización de tareas de mantenimiento de la aplicación informática. Así mismo, describirá:

- Equipamiento técnico y comunicaciones. Se deberá detallar en la oferta el equipamiento disponible, específicamente aquel que servirá como soporte al funcionamiento de la aplicación para el Cabildo, así como todos los aspectos contemplados en el apartado 4.1 de este pliego de prescripciones técnicas.
- Equipo profesional de soporte ante incidencias 24x7x365. Garantías de la aplicación: disponibilidad, confidencialidad, planes de contingencia, tiempos de recuperación ante eventualidades.



La empresa adjudicataria propondrá un plan de servicio continuado y seguro que garantice un nivel de disponibilidad total del sistema del 99.9% así como 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. Deberá describir detalladamente su plan para asegurar el cumplimiento del requisito fijado en el apartado 14.1 "Asistencia técnica a la gestión".

- Disponibilidad de centro de respaldo.

#### **4. Mejoras**

Se desarrollará el plan de mejoras que se pudieran ofertar de acuerdo con lo previsto en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

En Arrecife, a 31 de marzo de 2015.

LA TITULAR DEL ÓRGANO DE  
GESTIÓN ECONÓMICO FINANCIERA

PILAR C. ZURITA GUZMÁN