



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO INFORMÁTICO PARA EL SISTEMA TRIBUTARIO DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES (GESTIÓN TRIBUTARIA, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN) MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO COFINANCIADO EN UN 50% POR EL FONDO EUROPEO DE DESARROLLO REGIONAL EN EL MARCO DEL PROGRAMA OPERATIVO DE LA COMUNIDAD DE MADRID 2014-2020.

OBJETIVO TEMÁTICO 2: MEJORAR EL USO Y LA CALIDAD DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN

LINEA DE ACTUACIÓN 1: ACTUACIONES EN ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y SMART CITIES

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 1 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



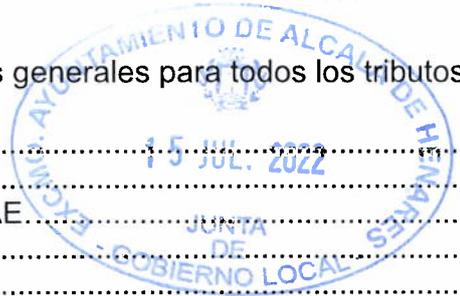
Índice

1	Introducción	4
2	Objeto del Contrato.....	5
3	Presupuesto. Valor Estimado.	7
4	Plazo de Ejecución y Garantía.	8
5	Consideraciones Generales	9
6	Características Técnicas de la Solución.....	9
6.1	Antecedentes	9
6.2	Solución a implantar.....	11
6.3	Requisitos Generales.....	15
6.3.1	Licencia de software.....	15
6.3.2	Requerimientos del Software	16
6.3.3	Requerimientos Tecnológicos de los sistemas	17
6.3.4	Interfaz Gráfica, Navegación y Consultas	19
6.3.5	Generación e Impresión de Consultas e Informes	20
6.3.6	Procedimientos Masivos.....	21
6.3.7	Rendimiento	21
6.3.8	Digitalización	21
6.3.9	Reutilización de Documentos	23
6.3.10	Requisitos funcionales.....	23
6.3.10.1	Base de datos de terceros.	24
6.3.10.2	Base de Datos de Territorio	26
6.3.10.3	Registro de Entrada y de Salida.	27
6.3.10.4	Gestión de Expedientes.	28
6.3.10.5	Procedimientos de Gestión y Recaudación tributaria integral	31
6.3.10.6	Fiscalización.....	41
6.3.10.7	Inspección Tributaria y Procedimiento Sancionador.....	41
6.3.10.8	Domiciliaciones de pago	48
6.3.10.9	Valores	48
6.3.10.10	Recaudación voluntaria	49
6.3.10.11	Recaudación ejecutiva.....	50
6.3.10.12	Procedimiento de embargo.....	51
6.3.10.13	Gestión de cobros.....	53
6.3.10.14	Selector de información	54
6.3.10.15	Notificaciones.....	54
6.3.10.16	Contabilización.....	55
6.3.10.17	Seguimiento y Control.....	57
6.3.10.18	Oficina Virtual Tributaria	58
6.3.10.19	Carga automatizada de soportes.....	60



Concejalía de Transparencia, Innovación Tecnológica y Gobierno Abierto
Servicio de Innovación Tecnológica

6.3.10.20	Gestión de ingresos. Cuestiones generales para todos los tributos. 60	
6.3.10.21	Gestión Tributaria del IBI.	61
6.3.10.22	Gestión tributaria del IVTM	63
6.3.10.23	Gestión tributaria y censal del IAE.....	65
6.3.10.24	Gestión tributaria del IIVTNU.....	66
6.3.10.25	Gestión tributaria del ICIO.	69
6.3.10.26	Gestión de Precios Públicos y Tasas y otros ingresos de la hacienda local.	70
6.3.10.27	Gestión de Multas de tráfico.	71
6.3.10.28	Otros ingresos no tributarios.....	74
6.3.10.29	Administración de Perfiles y Seguridad.	74
6.3.10.30	Control de asistencia a los Contribuyentes.....	75
6.3.10.31	Sistema de generación de informes.	75
6.3.10.32	Planificador de procesos y tareas.....	76
6.3.10.33	Herramientas para la organización del trabajo.	76
6.3.11	Integración con la Sede Electrónica	76
6.3.12	Otros Requerimientos.....	77
6.3.12.1	Demostración Productos Ofertados.	77
6.3.13	Arquitectura del Suministro y Servicio asociado al mismo	78
6.3.14	Integraciones	79
6.3.14.1	Integraciones mínimas con los Sistemas Corporativos	79
6.4	Migración.....	83
7	Plan de Capacitación/Gestión del Cambio	83
8	Servicio de Soporte y Consultoría	84
9	Obligaciones de Información y Publicidad.....	84
10	Coordinación, Control y Seguimiento.....	85
11	Acuerdos de Nivel de Servicio	87
12	Documentación, Estructura Normalizada y Contenido de las Ofertas	89
12.1	Estructura Normalizada Ofertas.....	89
13	Tratamiento de los datos de carácter personal.....	90
14	Incidentes de Seguridad.....	91
15	Condiciones de Modificación del Contrato	91
16	Condiciones Especiales de Ejecución del Contrato	92
ANEXO I	93
ANEXO II	101



Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaldedehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 3 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



1 Introducción

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares tiene como objetivo que los ciudadanos, profesionales y empresas dispongan de los mejores servicios públicos y garantizar una gestión de calidad ofreciendo la mayor transparencia y accesibilidad de la información tanto a las personas físicas como jurídicas que tengan relación con nuestra Administración.

Por ello se plantea la modernización tecnológica del Ayuntamiento y el acercamiento de la misma a los ciudadanos y empresas a través del uso de las TIC, en línea con los requerimientos de la **Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (en adelante LPAC) y 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público (en adelante LRJSP)**, desarrolladas por el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos, aprobado por el **Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo**, que ha supuesto el impulso definitivo a la Administración Electrónica del Sector Público en nuestro país.

La aprobación de estas normas tiene como objetivos básicos:

- Impulsar la racionalización de la actuación de las instituciones y entidades del sector público.
- Mejorar la eficiencia en el uso de los recursos públicos.
- Aumentar la productividad del sector público.
- Modernizar el sistema administrativo basándose en el uso intensivo de las tecnologías de la información y las comunicaciones

La Ley 39/2015 requiere que la tramitación debe hacerse preferentemente de manera electrónica y para ello establece las siguientes obligaciones:

- Disponer de las herramientas y recursos necesarios para garantizar la relación electrónica con los obligados por la ley y con las personas físicas que así lo prefieran.
- Tramitar electrónicamente todos los expedientes.
- Garantizar el Derecho a la información y la transparencia.
- Garantizar el funcionamiento electrónico interno de la Administración.

Por su parte la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, añade una obligación más a tener en cuenta y que añadimos a las anteriores:

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 4 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Trabajar de forma coordinada e interoperable con otras Administraciones.

Actualmente, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares dispone de diferentes herramientas que a lo largo de los años han permitido solucionar necesidades puntuales dentro de las distintas áreas implicadas en la gestión de los trámites del Ayuntamiento, tanto administrativos como tributarios. En concreto, dentro del ámbito tributario, la aplicación informática implantada a día de hoy en el Ayuntamiento no cubre los requerimientos tecnológicos y funcionales necesarios, por lo que es preciso reemplazarla para cumplir tanto con los objetivos de mejora del servicio de Administración Tributaria, para los ámbitos generales de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación del municipio como de disponer de un modelo de administración cercano al ciudadano, ágil, accesible y transparente.

Tal como recoge el artículo 96 de la Ley General Tributaria, Ley 58/2003 de 17 de diciembre, en sus apartados 1 y 2:

1. *"La Administración tributaria promoverá la utilización de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos necesarios para el desarrollo de su actividad y el ejercicio de sus competencias, con las limitaciones que la Constitución y las leyes establezcan"*
2. *Cuando sea compatible con los medios técnicos de que disponga la Administración tributaria, los ciudadanos podrán relacionarse con ella para ejercer sus derechos y cumplir con sus obligaciones a través de técnicas y medios electrónicos, informáticos o telemáticos con las garantías y requisitos previstos en cada procedimiento.*

Por tanto, con el objeto de cumplir con este artículo, la nueva solución para los Sistemas de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación Municipal permitirá mejorar la eficiencia en la gestión de los recursos tributarios y, junto con un sistema de gestión electrónica global e integrada en el Ayuntamiento, supondrá un nuevo paso en la transformación de la relación con el ciudadano y las empresas, la interoperabilidad con otras administraciones, y en definitiva, la consecución de la implantación de la Administración Electrónica Tributaria de manera plena en la totalidad de la organización, todo ello integrado a su vez con la Plataforma de Tramitación de Expedientes.

2 Objeto del Contrato

El objeto del presente contrato es la adquisición e implantación de un aplicativo informático para la Gestión del Sistema Tributario del Ayuntamiento de Alcalá de

Página 5 de 102

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-
alcaladehenares.es

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 5 de 102
--	---	--	-----------------

En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo



Henares incluidos los ámbitos de Recaudación e Inspección Tributaria, configurada a medida a partir de los requerimientos y necesidades del Ayuntamiento e integrada con la Plataforma de Tramitación de Expedientes y Sede Electrónica del propio Ayuntamiento. La adquisición del citado aplicativo, conllevará el derecho de uso del mismo.

Se trata por tanto de un contrato en el que la principal prestación corresponde a los servicios asociados a los desarrollos específicos necesarios del nuevo Sistema Informático para la Gestión Tributaria adquirido que garanticen la adecuación de los sistemas gestionados a la estrategia, evolución y orientación que defina la organización y, en particular, a los procesos de negocio a los que da soporte, de acuerdo con las demandas internas. Todo ello orientado a mantener en todo momento la obligada integración funcional de procesos y datos, permitiendo de esta forma gestionar eficazmente el servicio de Administración Tributaria, para los ámbitos generales de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación del municipio y de esta forma disponer de un modelo de administración cercano al ciudadano, ágil, accesible y transparente.

Por tanto, son objeto del presente contrato:

- El suministro de las licencias de software del Sistema Tributario.
- Puesta a disposición de una plataforma orientada a cubrir las necesidades de Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación de los ingresos municipales.
- La implantación, parametrización y puesta en producción de la solución suministrada.
- La migración de datos desde los actuales sistemas y bases de datos municipales.
- La integración con los sistemas corporativos del Ayuntamiento y sistemas externos necesarios.
- La formación a usuarios a nivel funcional y a los técnicos del departamento de Innovación a nivel técnico.
- El soporte, si fuera requerido por el Ayuntamiento, durante el tiempo necesario tras la puesta en marcha de la solución implantada.

Todo ello con el alcance y características expuestas en el presente documento.

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 6 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



Específicamente estarán incluidos todos los suministros y servicios asociados al mismo que sean necesarios para la ejecución total y completa del contrato en los términos detallados, mientras no se especifique lo contrario en este pliego de condiciones técnicas.

El licitador deberá suministrar gratuitamente todos los interconectores mediante API y servicio WEB para la interoperatividad con cualquier sistema que lo requiera.

La puesta en marcha de la solución ofertada deberá cumplir escrupulosamente lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad e Interoperabilidad (ENS y ENI), así como de las Normas Técnicas aprobadas en desarrollo de los mismos.

Se considera especialmente relevante la puesta en marcha de una plataforma totalmente integrada con los distintos sistemas ya presentes en el Ayuntamiento de Alcalá, de forma que aspectos como dato único, bases de datos únicas y gestión integral de expedientes (plataformas de tramitación y firma) serán los principios sobre los que se deberán construir las propuestas presentadas.

Se plantea por tanto un proyecto que avance en la consolidación del expediente electrónico global en el Ayuntamiento de Alcalá de Henares con el objetivo de hacer de nuestro Ayuntamiento una Administración más eficaz, eficiente y transparente.

CNAE

2009.6209

C.P.V.

72500000-0 Servicios informáticos

72000000-5 Servicios TI: consultoría, desarrollo de software, Internet y apoyo

3 Presupuesto. Valor Estimado.

El presupuesto base de licitación asciende a:

Presupuesto de Licitación IVA Excluido : 873.829,2 €
IVA (21 %) : 183.504.13 €
Presupuesto Total IVA Incluido : 1.057.333,33 €

El presupuesto corresponde con las tareas de implantación y puesta en marcha de la solución detallada, incluyendo el licenciamiento y los servicios asociados de puesta en marcha y configuración a media para adecuarlo a los requerimientos y necesidades del Ayuntamiento.



El valor estimado del contrato asciende a la cantidad de 1.048.595,04 € correspondiente al presupuesto de licitación sin IVA, teniendo en cuenta las posibles modificaciones del contrato contenidas en la cláusula 15 del presente pliego.

El precio base de licitación se desglosa a continuación.

Sistema	Importe (IVA Incluido)
Sistema Tributario (Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación)	1.057.333,33 €
TOTAL	1.057.333,33 €

Una vez validada la puesta en funcionamiento de la nueva solución para el **Sistema Tributario** por el Servicio de Innovación del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y tras el correspondiente plazo de ajuste post-implantación (mínimo 1 mes) que podrá ser mejorado por los licitadores en su oferta dentro de su plan de puesta en marcha de conformidad con el pliego que nos ocupa, se procederá a su facturación con la emisión de un certificado de ejecución y finalización de los trabajos.

La realización de todos estos trabajos se realizará siempre bajo la supervisión y dirección técnica del Servicio de Innovación Tecnológica del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y la dirección funcional de los responsables del Área de Hacienda del Ayuntamiento.

El importe indicado es el importe máximo de licitación que deberá ser ajustado en función de la bajada ofrecida por el adjudicatario.

4 Plazo de Ejecución y Garantía.

Una vez formalizado el presente contrato, se iniciarán las labores para la implantación y puesta en marcha del servicio. Salvo causas de fuerza mayor debidamente justificadas y acordadas por ambas partes, el plazo máximo de ejecución será de 9 meses. Tras el correspondiente plazo de ajuste post-implantación se iniciará el periodo de garantía.

Se establece un período de garantía de 12 meses a contar desde la fecha de emisión de la certificación de ejecución completa. Durante el periodo de garantía el Ayuntamiento de Alcalá de Henares podrá requerir, según determinen las necesidades que se detecten durante la fase de implantación, la intervención de manera telemática o presencial de un consultor especialista en la materia que se



coordinará con el personal del Servicio de Innovación y estará en contacto con los usuarios de los diferentes módulos.

5 Consideraciones Generales

Serán de aplicación, con carácter general, para cada uno de los servicios a prestar por el adjudicatario, salvo que se indique lo contrario para algún caso particular.

Todos los requisitos del presente pliego tendrán la consideración de obligatorios, salvo que se indique lo contrario para alguna prescripción concreta.

6 Características Técnicas de la Solución

6.1 Antecedentes

Actualmente el Ayuntamiento de Alcalá de Henares dispone de las siguientes herramientas con las que trabaja el personal municipal y con las que deberá integrarse la solución presentada:

- Gestión del Padrón de Habitantes – ePOB – TAO 2.0 (Aplicación Web)
- Sistema de Firma Electrónica TAO 2.0 (Aplicación WEB)
- Gestión de Inventario – TAO 2.0 (Aplicación Web)
- Gestión Contable SICAL C/S TAO (Aplicación cliente-servidor).
- Gestión Tributaria y Recaudación GT-WIN TAO (Aplicación cliente-servidor). (Objeto de este pliego)
- Gestor de Expedientes TAO 2.0 (Aplicación web)
- Sede Electrónica Ayuntamiento de Alcalá de Henares - TAO.
- Gestor Documental DOCUMENTUM

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 9 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Recaudación Ejecutiva Avanzada TAO (Ejecutiva +) (Aplicación cliente-servidor). (Objeto de este pliego)
- Gestor de Multas TAO (Aplicación cliente-servidor). (Objeto de este pliego)
- Gestión de Avisos y Notificaciones (GAN) TAO (Aplicación cliente-servidor). (Objeto de este pliego)
- Núcleo Información Dato Único del Sistema Integral de Gestión Municipal actual – TAO- compuesto por:
 - Personas (BDT)
 - Direcciones (BDC)
 - Organización y Seguridad
 - Documentos del Sistema
- Motor de BBDD Oracle

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares no es propietario en ningún caso del software y código fuente de los programas actualmente en uso especificados en el presente pliego.

Esta situación de fragmentación en la gestión viene motivada por haber ido incorporando a lo largo de los últimos años diferentes soluciones de software que han posibilitado dar respuestas concretas a las necesidades puntuales de cada área pero sin estar integradas entre sí. Esto dificulta en gran medida la implantación total de la Administración Electrónica.

Tal y como establece el artículo 157.3 de la Ley 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, una vez consultadas en el directorio general de aplicaciones, dependiente de la Administración General del Estado, si existen soluciones disponibles para su reutilización, que puedan satisfacer total o parcialmente las necesidades, mejoras o actualizaciones que se pretenden cubrir, se constata que no existe solución disponible en el mismo que cuente con las características técnicas indicadas en el presente pliego técnico y que cumpla con los requisitos técnicos y funcionales establecidos en el mismo, especialmente aquellos referidos a la plena integración en plataforma única y aplicación del concepto de dato único.

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 10 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



6.2 Solución a implantar

Las actuaciones a realizar en el ámbito de la iniciativa propuesta consisten, desde el punto de vista tecnológico en la puesta en marcha de una nueva solución que sustituya el actual Sistema Tributario Municipal del Área de Hacienda del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, en concreto Gestión Tributaria, Inspección y Recaudación Municipal, para integrarlos con los actuales sistemas corporativos mencionados en el punto anterior.

La solución propuesta deberá proporcionar un Sistema Integral de Gestión vía web que permita el tratamiento integrado de las bases de datos municipales, la mejora de las diferentes aplicaciones, la modernización de la gestión con la implantación del Expediente Electrónico en todos los ámbitos y de una Sede Electrónica que permita ofrecer a los ciudadanos y empresas acceso a la información (tanto administrativa como fiscal) y a la tramitación por medios electrónicos, en cumplimiento con lo establecido en las Leyes mencionadas anteriormente

Con el objetivo de aplicar el concepto de dato único, la solución propuesta deberá funcionar e integrarse completamente con el núcleo de información corporativa ya existente en el Ayuntamiento, de acuerdo con el principio que cualquier información relativa a estos elementos debe introducirse una sola vez en origen, y mantenerse depurada y actualizada en cada momento una sola vez en el sistema, pudiéndose gestionar o consultar desde cualquier punto o sistema que así lo requiera y manteniendo su integridad.

La implantación de la solución requerirá al menos la realización de las siguientes tareas:

1. Suministro, instalación, pruebas y configuración del sistema: permitirá ajustar el software ofertado a la estructura organizativa del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y sus organismos autónomos (usuarios, perfiles, roles, unidades organizativas, cargos, etc...). El adjudicatario creará una plataforma de pruebas (entorno de Preproducción) totalmente independiente de los sistemas de Producción, al objeto de realizar cuantas comprobaciones se estimen oportunas antes de su paso a producción, sin interferir en el normal funcionamiento de la organización.
2. El licitador se compromete a elaborar un Plan de Gestión de Cambio, concretado en un documento que será presentado en la oferta técnica y en donde se expondrá la manera en que se va a gestionar la puesta en

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 11 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



marcha de la solución hacia un entorno web tanto desde el punto de vista del Ayuntamiento de Alcalá de Henares como de los terceros afectados.

3. El licitador se compromete a elaborar un Plan de Implantación y Migración, conforme a los requerimientos marcados en el presente pliego.
4. Proceso de formación: adaptado a la diferente tipología de usuarios. Se realizará una formación tanto desde el punto de vista funcional, a todas las áreas encargadas de trabajar en la nueva herramienta como desde el punto de vista técnico, tanto en el ámbito de sistemas: máquinas y entornos desplegados, componentes, administración de entornos, paso de actualizaciones, como en el ámbito de la gestión de los nuevos aplicativos: gestión plataforma, alta de usuarios, perfiles, roles,...
5. Tutela operativa. En el momento de la puesta en marcha de la solución objeto del presente pliego, se realizará un apoyo operativo en las sedes municipales del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, como mínimo tres personas en jornada laboral de 8 horas de Lunes a Viernes, durante un periodo de tiempo de un mes, por parte de personal técnico de la empresa adjudicataria que permita resolver dudas y tutelar el proceso del cambio hacia las diferentes funcionalidades de la nueva plataforma. El personal que participe en este proceso debe contar con una alta cualificación demostrable y acreditada en la puesta en marcha de aplicativos similares. La oferta deberá incluir las personas que realizarán los trabajos de tutela operativa, siendo necesaria la autorización del Ayuntamiento para la sustitución de los inicialmente propuestos. El Ayuntamiento deberá igualmente validar que los perfiles del personal encargado de la tutela satisfacen en cuanto a experiencia y conocimientos las necesidades municipales.
Se valorará como mejora la inclusión de un consultor adicional durante uno, dos o tres meses. Por ello, **el número de meses adicionales no deberá constar en la memoria técnica (sobre 2), sino que deberá hacerse en el sobre 3 (criterios de valoración automática o mediante aplicación directa de fórmulas). La inclusión de ese dato en el sobre 2 puede suponer la exclusión de la oferta completa del proceso de licitación**
6. En caso de que la aplicación ofertada requiera un software de terceras empresas para ser operativo, todos los costes de implantación, así como las horas de consultoría y formación en dichas herramientas estarán incluidas en el precio del presente contrato y abarcará toda la duración del mismo. Excluimos de este punto el licenciamiento en la Base de Datos Oracle 19.2, de la que ya dispone el Ayuntamiento y que deberá ser la

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 12 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



base de datos de referencia en toda la plataforma, así como las licencias de Microsoft Office, que ya se encuentran en poder del Ayuntamiento.

Existirán además una serie de requerimientos **generales de carácter técnico**:

1. La solución debe estar diseñada bajo una arquitectura Web que permita que los usuarios puedan acceder a su escritorio de trabajo a través de un Navegador de Internet, en donde se encontrarán los accesos a cada uno de los módulos que contiene la plataforma, en función del rol que el usuario tenga en el sistema.
2. La plataforma contará con funcionalidades de Autorización, Autenticación y Auditoría disponibles en un núcleo común, que permita: por un lado cumplir los requisitos en materia de protección de datos, según la LOPD vigente, y por otro realizar trazabilidad de las operaciones de los usuarios mediante registros de actividad que puedan ser consultados en cualquier momento desde el propio producto o bien exportando dicha información hacia plataformas ofimáticas. Existirá una política definida de bloqueos ante intentos de acceso fallidos. El usuario deberá validarse una única vez para acceder a todos los módulos que componen la plataforma descrita en este pliego. El sistema contará con mecanismos de control de acceso, identificación y autenticación de los usuarios que permita registrar la actividad de cada uno de ellos.
3. La solución a implantar deberá adecuarse al Esquema Nacional de Seguridad con un nivel de conformidad ALTO. Será necesario presentar certificado que acredite dicha condición.
4. Existirá una gestión de usuarios única que permita definir roles, perfiles y permisos de acceso a los diferentes usuarios del aplicativo, sobre las funciones de cada uno de los módulos.
5. El usuario podrá personalizar determinadas funcionalidades con el objetivo de conseguir una mejor experiencia de uso y operatividad durante el ejercicio de su trabajo. Del mismo modo, el propio usuario podrá definir y personalizar los formatos de todos los listados incluidos en la aplicación, seleccionando los campos a mostrar así como la generación de nuevos listados o informes basados en estos. El sistema debe ser capaz de integrarse y emitir informes o listados a través de herramientas ofimáticas como Microsoft Office.
6. El sistema deberá asegurar la integridad de los datos y disponer de funcionalidades para la recuperación de estos en caso de necesidad, así como la implantación de políticas de copia de seguridad.

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 13 de 102</p>
---	--	--	-------------------------



7. Se utilizará la plataforma de validación @FIRMA para los servicios de validación y sellado de tiempo, si bien, por motivos de seguridad y redundancia, se valorarán alternativas para posibles caídas de dicho servicio.
8. El sistema debe permitir el ingreso de documentos electrónicos externos, junto con sus firmas electrónicas, debe ser capaz de validar la firma electrónica externa y determinar la integridad y autenticidad del documentos externo.
9. El diseño de la plataforma tendrá en cuenta las fases de mantenimiento y actualización, incluyendo herramientas de diagnóstico y servicios automatizados que analicen los sistemas en uso e identifiquen las actualizaciones que se deban procesar. Se valorará que las actualizaciones se instalen de forma automatizada y que existan mecanismos que permitan hacer frente a cualquier incidencia en la actualización, permitiendo al usuario regresar al momento anterior a este proceso. El sistema deberá ser compatible con la utilización en clientes Microsoft Windows de 64 bits, contemplando las versiones Windows 10 o superior. También deberá ser compatible con la versión servidor de Windows Server a partir de la versión 2012 R2.
10. El suministro de las correspondientes licencias incluirá el mantenimiento preventivo, correctivo y evolutivo del software, desde su implantación. Dicho mantenimiento incluirá también las adaptaciones necesarias por cambios normativos y legislativos de ámbito nacional, autonómico o local. El mantenimiento incluirá también el despliegue de las diferentes versiones sobre las infraestructuras tecnológicas.

La licencia proporcionada por las empresas licitadoras deberá permitir su instalación en al menos los entornos destinados a producción y pre-producción y en el entorno de respaldo.

El mantenimiento correctivo está dirigido a la resolución de errores en el funcionamiento del sistema, incluyendo la asistencia técnica que deberá ajustarse a los acuerdos de nivel de servicio que se establezcan en los requisitos sobre la gestión de incidencias del presente pliego.

El mantenimiento preventivo, es el efectuado específicamente para evitar que se produzcan fallos y comprenderá, entre otras acciones, 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.

El mantenimiento evolutivo está dirigido a cubrir las necesidades de ampliación de las funcionalidades del sistema introducidas por cambios normativos, y

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 14 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



también por los cambios solicitados bajo petición que están en el alcance del presente pliego. 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/as puedan adquirir la preparación y la formación necesarias para su correcta utilización. Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo deberán ajustarse a la gestión de cambios y entregas que se establezca en el punto en el presente pliego. Asimismo, el mantenimiento evolutivo para adaptar las nuevas normativas de cualquier ámbito, incluido el provincial y local, deberá ajustarse a los plazos establecidos en las propias normas.

11. El sistema no podrá utilizar para ninguna de sus funcionalidades (firma, impresión, etc) la tecnología ActiveX, ni la utilización de Applets.

El adjudicatario asumirá todos los gastos necesarios, si los hubiera, para realizar la correcta ejecución del objeto del contrato, sin que este pueda reclamar ningún coste al Ayuntamiento.

6.3 Requisitos Generales

6.3.1 Licencia de software

Las propuestas deberán incluir las Licencias Corporativas para el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, de todas las aplicaciones/licencias que conformen la solución ofertada.

Se deberán incluir las licencias del software complementario que se requiera para el funcionamiento de la solución completa (gestor de informes, etc.), debiendo especificarse en la memoria técnica claramente las licencias incluidas.

No se deberán incluir las licencias correspondientes al sistema gestor de base de datos ni a los sistemas operativos de los servidores necesarios para soportar la solución global.

El licitador asume que en el presente proyecto deberá suministrar todas las licencias de software necesarias, ya sean propias o de terceras empresas, y se compromete a no facturar cantidad alguna fuera del presente contrato en ningún concepto por licencias que afecten al sistema.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 15 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



Las empresas licitadoras deberán comprometerse a garantizar la disponibilidad del código fuente de las aplicaciones en caso de cierre de la Empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otros o por cambio en la línea de negocio de la misma, evitándose así una vinculación insalvable, y garantizar la total recuperación de ficheros.

6.3.2 Requerimientos del Software

Los procesos de tratamiento de datos que requieran el uso de un sistema gestor de bases de datos irán contra gestor de bases de datos relacional altamente escalable, con protección y alto rendimiento, potente, que cuente con seguridad completa en el entorno de producción y de pruebas, gestión de copias de seguridad, herramienta de administración gráfica intuitiva y cómoda de utilizar, soporte y mantenimiento de fabricante, y demás características propias de un gestor de base de datos de primer nivel, del tipo ORACLE, SQL/SERVER o similar. El Ayuntamiento dispone de licenciamiento ORACLE para los entornos de Producción y PreProducción que pone a disposición de los licitadores.

El Sistema se descompondrá en un conjunto de módulos, cada uno de los cuales tendrá una finalidad bien definida, e integrados, de modo que sea fácil acceder a la información desde cualquier parte de la aplicación, permitiendo la fácil inclusión de nuevos módulos que puedan complementar el sistema en el futuro.

Deberá permitir la parametrización y/o ampliación para adaptarse completamente a las necesidades del Ayuntamiento. La empresa adjudicataria será la encargada de la citada parametrización inicial conforme a las necesidades de la Entidad en el momento de la implantación.

Aunque la instalación inicial deberá llevarla a cabo el adjudicatario, la solución ofertada deberá ser fácilmente instalable y estar orientada al usuario no informático, con facilidad de manejo.

Deberá incorporar mecanismos que aseguren la coherencia de la información y garanticen su integridad y los derechos y limitaciones de acceso a las mismas a los distintos tipos de usuarios.

Las condiciones de explotación se tienen que adaptar siempre a los criterios vigentes en el Ayuntamiento de Alcalá de Henares en el momento de la implantación y en todos los casos será preceptivo el visto bueno técnico de esta Institución. Asimismo, cualquier situación imprevista se resolverá de acuerdo con los criterios del Ayuntamiento.

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 16 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



El sistema deberá permitir trabajar simultáneamente desde diferentes puestos de trabajo sin más limitación que la capacidad del servidor de datos. Por tanto, la licitación de la aplicación se realizará para un número ilimitado de usuarios concurrentes. La gestión será parametrizable, pudiendo administrarse grupo y usuarios individuales, adecuándose a las necesidades según los niveles de autorización y perfiles de usuario, tanto en lo referente a los procesos de ejecución o modificación como para los procesos de consulta e información, garantizándose, en todo momento, el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

6.3.3 Requerimientos Tecnológicos de los sistemas

A nivel tecnológico, el Ayuntamiento de Alcalá de Henares persigue que sus nuevos sistemas de información estén desarrollados en tecnología tres capas, que permita proporcionar soporte para crear aplicaciones distribuidas, multicapas y multiplataforma.

Se descartarán las propuestas en las que la solución completa no sea íntegramente tecnología web.

Los sistemas deberán cumplir las siguientes características:

- Escalabilidad: En lo que se refiere a las aplicaciones mediante la replicación de elementos en las capas de servidores.
- Multitud de herramientas: Deberán permitir la elección en cada momento de las herramientas más adecuadas a cada implementación, de acuerdo con el rendimiento, facilidad de uso, coste/beneficio esperado.
- Clientes Web: Los sistemas tendrán que ser independientes del navegador web y soportar, como mínimo, Microsoft Edge, Google Chrome
- Web-Services: Los sistemas deberán proporcionar acceso a sus funcionalidades a través de la implementación de web-services que sigan el protocolo de comunicación SOAP y las especificaciones WSDL.
- Deberán soportar BBDD de primer nivel, como Oracle y/o SQL Server.
- Deberán soportar arquitecturas centralizadas, distribuidas y/o replicadas que faciliten el crecimiento y la escalabilidad de la solución.





- Deberá permitir su instalación en condiciones de alta disponibilidad.
- Los documentos deberán poder almacenarse en formato nativo sin incorporar dentro de los mismos ningún tipo de información o tratamiento propio del sistema.
- Los sistemas deberán permitir la administración de los dispositivos de almacenamiento y la gestión de alertas propias de los mismos.
- Deberán soportar dispositivos de almacenamiento on-line y podrán soportar dispositivos off-line.
- La arquitectura de los sistemas estará implementada desde un inicio sobre tecnologías web, contando con una guía de estilos y usabilidad común a toda la solución (aplicaciones de gestión municipal, componentes de la plataforma de tramitación electrónica, sistemas de gestión municipal del área de Hacienda del Ayuntamiento de Alcalá de Henares) que garantice que la arquitectura de información, usabilidad e iconografía sean homogéneas en todas las pantallas, facilitando el aprendizaje y el uso intuitivo de la misma.
- Todas las funcionalidades de la plataforma deberán ser accesibles mediante un navegador web desde los puestos de los usuarios. Los sistemas deberán estar desarrollados desde origen directa e íntegramente con tecnología web, no tratándose de una mera capa de presentación.
- Deberán partir de un framework o plataforma común compuesta tanto de infraestructura básica (acceso a datos, manejo de errores, manejo de transacciones, etc.) como de infraestructura funcional (integración con la seguridad, controles comunes a varios módulos, interfaz común, soporte al sistema de ayudas al usuario, etc.).
- Arquitectura basada en una filosofía multi-capa.
- Deberán ser sistemas probados en diferentes entornos físicos homologados y que den soporte a diferentes soluciones con un número de usuarios representativo.
- Las soluciones que formen parte de los sistemas deberán estar diseñadas para ser multi-idioma, tanto en generación de documentos como en la interfaz para los usuarios.

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 18 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



- La solución deberá estar concebida como un sistema de administración web para dar mayor facilidad y flexibilidad de configuración y parametrización, sin requerir conocimientos técnicos. Las soluciones que formen parte de los sistemas deberán ser totalmente administrables de forma fácil e intuitiva, siendo objetivo que, con la debida formación en tiempo de implantación, se garantice que los perfiles técnicos puedan ser totalmente autónomos e independientes en la administración de los sistemas.
- Deberán implementar funcionalidades de Autorización, Autenticación y Auditoría disponibles en un núcleo común, posibilitando cumplir los requisitos en materia de protección de datos correspondientes según la legislación en materia de protección de datos vigente. Deberán contar en los mecanismos de control de acceso, identificación y autenticación de los usuarios, con una serie de medidas implementadas a nivel software para, entre otros, realizar el registro de la actividad de los usuarios, bloquear la sesión, herramientas de control de calidad del código desplegado o desestructuración y ofuscación de datos en los entornos no productivos.
- La solución a implantar deberá adecuarse al Esquema Nacional de Seguridad con un nivel de conformidad ALTO. Será necesario presentar certificado que acredite dicha condición.
- El diseño de la solución deberá contemplar las fases de mantenimiento y actualización de las mismas, incluyendo herramientas de diagnóstico y servicios automatizados que analicen los sistemas desplegados e identifiquen las actualizaciones a aplicar. Los servicios deberán permitir desplegar las actualizaciones a instalar de forma automatizada y deberán disponer de protocolos y procedimientos tanto para su instalación como para la actuación frente a una potencial incidencia de actualización. El usuario podrá conocer en todo momento en qué versión se encuentran los componentes desde los propios sistemas y qué actualizaciones se desplegarán.
- El adjudicatario proporcionará documentación y formación sobre el Modelo de Datos, permitiendo además el acceso por parte del Ayuntamiento para realizar la explotación de los mencionados datos de forma independiente.

6.3.4 Interfaz Gráfica, Navegación y Consultas

Se requerirá que:

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 19 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Los módulos tengan una interfaz gráfica de usuario amigable y que faciliten la navegación a través de diversas pantallas, enlazándolas según la relación existente entre los objetos o módulos del sistema.
- Todos los módulos dispongan de un sistema ágil y potente para realizar consultas y acceder a los registros de la aplicación.
- Todos los módulos que forman la aplicación tengan la misma apariencia y sigan los mismos criterios con respecto a funcionamiento e interfaz de usuario.

6.3.5 Generación e Impresión de Consultas e Informes

Será necesario disponer de un sistema, con una interface intuitiva, para que el usuario final pueda localizar recibos, unidades fiscales, etc, por cualquiera de los datos comunes o específicos que contengan, con la posibilidad de combinar criterios (campos) utilizando operadores lógicos básicos que facilite la visualización rápida y completa de toda la información asociada.

Características:

- La herramienta debe permitir la exportación de resultados en herramientas de ofimática estándares o archivos de texto plano.
- Los listados e informes se deben poder mostrar en pantalla, antes de imprimirlos.
- La herramienta debe basar su funcionamiento en un catálogo de datos que visualice nombres de campos y relaciones entre tablas de forma fácilmente comprensible por el usuario.
- Estará disponible para todos los usuarios.
- Generará los documentos en los formatos comúnmente denominados PDF, HTML y docx normalizado (ISO/IEC 29500:2008, Information technology-Office Open XML formats).
- Utilizará marcadores normalizados previstos en documentos de tipo docx. (ISO/IEC 29500:2008, Information technology-Office Open XML formats).
- Los documentos que se generen a través de la aplicación se integren en la plataforma de notificación: Envío de documentos, recepción de acuses y almacenaje de las digitalizaciones.





6.3.6 Procedimientos Masivos

Se requerirá que:

- Las aplicaciones dispongan de manera transversal de una herramienta de planificación de procesos masivos.
- Se puedan planificar de manera inmediata, planificada o periódica cualquier tipo de trabajo en función de un calendario establecido.
- El lanzamiento de los trabajos no interfiera con el funcionamiento normal de la aplicación.
- Los procedimientos masivos dispongan de una gestión independizada e individualizada de los trabajos y de fácil uso para usuarios finales.
- La solución para los procedimientos masivos esté integrada en las propias pantallas de gestión.
- La solución deberá incluir indicadores de gestión con cuadros de mando para su análisis y toma de decisiones posterior en base a ello.

6.3.7 Rendimiento

Las empresas deberán definir en su oferta, dentro de la memoria técnica (apartado dedicado a la plataforma tecnológica), la arquitectura hardware y software propuesta para el entorno de explotación a provisionar al amparo de la presente adjudicación, que será adecuado a las necesidades del Ayuntamiento, seguro, flexible/escalable, disponible, fiable, interoperable y abordable, de acuerdo con las especificaciones técnicas y funcionales requeridas en este documento, donde debe quedar garantizado que el tiempo de respuesta de las aplicaciones sea óptimo en todo momento y para todas sus funcionalidades, sin que en ningún caso la gestión municipal se vea afectada por una posible lentitud en la explotación.

6.3.8 Digitalización

La solución propuesta para el Sistema Tributario del Área de Hacienda del Ayuntamiento de Alcalá de Henares deberá incorporar un componente que ofrezca la opción de digitalización de documentos desde el motor de tramitación y un módulo de Gestión para escanear los documentos previamente identificados mediante código de barras permitiendo la ejecución de procesos automatizados de escaneo.

El módulo de Digitalización deberá gestionar los subprocesos de escaneo de los documentos aportados teniendo en cuenta las políticas establecidas para cada tipo de documento.

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 21 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



Para la digitalización se requerirá que pueda utilizarse cualquier dispositivo de producción documental que cumpla con el driver estándar TWAIN.

Se requerirá que el proceso de digitalización de documentos esté totalmente integrado con la gestión documental y por tanto los documentos de entrada escaneados seguirán todos los criterios de catalogación, tratamiento y clasificación archivística establecidos en el catálogo de tipos documentales.

Deberá disponer de las herramientas necesarias para la definición de las políticas de digitalización, que definan y establezcan las características básicas de digitalización (color, blanco negro o escala de grises, resolución, escaneado a una cara o dos caras, calidad de compresión de las imágenes, si se permite sobreescibir, si el proceso de guardado encuentra ya el documento con contenido, etc.)

Otra característica fundamental que debe cumplir es la de poder establecer las políticas de firma electrónica a implementar en el momento de la digitalización documental, permitiendo así disponer de un sistema seguro de digitalización.

El proceso de gestión de la digitalización deberá poder realizarse desde cualquier módulo de gestión desde el que pueda o deba realizarse la incorporación de documentos procedentes del exterior.

Los distintos módulos o sistemas de gestión deberán disponer de una sección dedicada a los documentos, desde la que se puedan incorporar al sistema los documentos aportados. El proceso de incorporación de documentos deberá ser el mismo para todos los sistemas de gestión, es decir, que la sección de documentos de cada sistema de gestión, invocará al servicio único de incorporación de documentos, que contará con los mismos procesos e interfaz para, entre otras acciones, dar nombre al documento, catalogarlo para garantizar los criterios establecidos por el Ayuntamiento para el tipo documental, etc. y conectarse de forma automática con el escáner correspondiente para llevar a cabo la digitalización del documento siguiendo la política de digitalización previamente establecida para cada tipo de documento.

El sistema deberá permitir la digitalización individual directamente desde el gestor documental así como la digitalización semiautomática o masiva por lotes.

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 22 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



6.3.9 Reutilización de Documentos

La gestión de la documentación aportada por los ciudadanos y las empresas para los procesos de gestión en los que se encuentran inmersos es uno de los aspectos que más impacto tienen sobre la eficacia y eficiencia de la gestión administrativa.

Por ello, es fundamental para la implantación total de la administración electrónica contar con unos buenos instrumentos para la gestión electrónica de dichas aportaciones.

De acuerdo con el artículo 53 de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas relativo a los derechos del interesado en el procedimiento administrativo, éstos tendrán derecho:

c) A no presentar documentos originales salvo que, de manera excepcional, la normativa reguladora aplicable establezca lo contrario. En caso de que, excepcionalmente, deban presentar un documento original, tendrán derecho a obtener una copia autenticada de éste.

d) A no presentar datos y documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate, que ya se encuentren en poder de las Administraciones Públicas o que hayan sido elaborados por éstas.

Por ello, la Plataforma deberá gestionar la reutilización de documentos del ciudadano.

La plataforma deberá contemplar los procesos para que el ciudadano pueda aportar los documentos necesarios y prestar su consentimiento para su reutilización, tanto por el canal presencial como el electrónico. El consentimiento y el documento original aportados deberán quedar vinculados a la persona del núcleo de información corporativa del Ayuntamiento (BBDD Terceros corporativa) con las correspondientes fechas de vigencia para que a futuro pueda reutilizarse desde cualquier parte de toda la gestión municipal.

6.3.10 Requisitos funcionales

La cobertura funcional de la aplicación debe ser, como mínimo, como se describe a continuación.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 23 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



6.3.10.1 Base de datos de terceros.

Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único, integrándose la empresa adjudicataria con la base de datos de terceros y se deberá incluir al menos los siguientes datos básicos:

- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, fallecidos, etc.
- NIE/Pasaporte. El sistema contemplará un sistema de alertas cuando exista una duplicidad en el tercero (DNI/NIE, letra CIF A/B, etc).
- Dato jurídico e histórico de cambios.
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas con histórico (incluido el domicilio a efectos de notificación en un expediente concreto de los iniciados a instancia de parte)
- E-mail, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Alias (para guardar nombre comercial, por ejemplo)
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.).
- Documentos asociados.
- Bienes (cuentas bancarias, datos Seguridad Social, vehículos DGT, etc).
- Domiciliaciones. El sistema contendrá un histórico de la domiciliación del sujeto pasivo.
- Vinculación de los datos de las personas con toda su información de gestión y la documentación digital asociada: valores, objetos tributarios, expedientes, notificaciones, etc.
- Vinculación de todos los datos de una misma persona física o jurídica, en caso de modificaciones, por ejemplo, en personas físicas, que pueda vincularse tanto pasaporte, NIE o DNI. En caso de personas jurídicas, vinculación de cambios de denominación social manteniendo el mismo NIF, así como la vinculación de aquellas sociedades que pasan de ser sociedad anónima a sociedad limitada y viceversa, así como sociedades en liquidación, pudiendo observarse a nivel de gestión tributaria y recaudación la información de forma global.
- Existencia de un mecanismo de validación del NIF que evite duplicidades e

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 24 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



incoherencias, así como mecanismos para la administración de personas que permitan depurar información.

- Callejero municipal.
- Trameros.
- Direcciones codificadas según normativa INE.
- En supuestos especiales como terceros fallecidos o personas físicas o jurídicas en concurso de acreedores, que se refleje dicha situación.

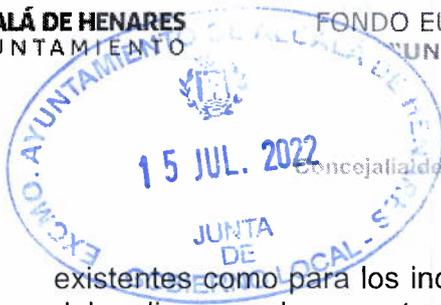
Desde la ficha del contribuyente debe poder accederse a toda la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva, etc.).

Los datos personales podrán ser consultados a través de la carpeta del ciudadano del Ayuntamiento de Alcalá de Henares (Sede electrónica) integrándose con la actual.

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

- Mantenimiento de forma interactiva y por carga de soportes.
- Tratamiento especial para grandes contribuyentes y organismos públicos, fallecidos y mercantiles en concurso de acreedores.
- Gestión de "plan de pago personalizado".
 - o El sistema contendrá un histórico de los aplazamientos/fraccionamientos de pago del contribuyente, así como alertas en caso de incumplimientos previos.
 - o El sistema contendrá un simulador de plan de pagos, a fin de que el contribuyente puede conocer, con carácter previo a su solicitud formal y a su posterior concesión, el plan de amortización de su deuda.
- Sistema de depuración de datos de los contribuyentes y sus domicilios fiscales.
- Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación.
- Herramientas de depuración tales como unificación de contribuyentes unificación de domicilios y controles de coherencia tanto para los datos ya

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 25 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



existentes como para los incorporados de los ficheros externos. Igualmente debe disponer de conectores Web Services con la AEAT, para domicilio fiscal con Dirección General de la Policía, para el DNI, etc.

A efectos de la priorización de un domicilio, el sistema solicitará al usuario si desea su configuración a efectos de notificaciones o de una concreta actuación de notificación, y, con efectos de depurar errores, contendrá una alerta en el supuesto de que, al acceder a la ficha de contribuyente, el domicilio que conste sea uno de baja en padrón y no se disponga de otro en el sistema.

- Acceso sencillo y rápido a la visión completa de toda la información relacionada con el contribuyente.
- Información del representante del contribuyente y gestión con sus datos.
- Posibilidad de registrar de forma sencilla las asistencias personalizadas a los contribuyentes desde el mismo punto del aplicativo desde donde se realiza la Atención Personalizada (Cuenta del Contribuyente), de manera que, como resultado, se disponga de una información diaria y detallada de las personas atendidas y del personal municipal que les ha atendido. El sistema dispondrá de una alerta en los casos en que se haya ya generado una carta de pago y aún se halle en vigor para efectuar el mismo.

6.3.10.2 Base de Datos de Territorio

A partir de la referencia catastral o número fijo asociado a los inmuebles de la ciudad, deberá permitir incluir la siguiente información asociada, así como mantener un histórico de los cambios producidos en la misma:

- Datos de titularidad.
- Datos de empadronamiento.
- Tributos y demás ingresos asociados al inmueble (por ejemplo: IBI, ICIO, Tasa de Vados, Tasa de recogida y tratamiento de basuras, Tasa por otorgamiento de licencia de apertura o comunicación de inicio, etc.), así como los recibos, liquidaciones o autoliquidaciones emitidos y su situación.
- Expedientes de gestión, inspección y recaudación asociados.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es		
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral	
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo		Página 26 de 102



- Acceso directo a la información contenida en el Catastro, así como a cualquier otro registro o fichero que contenga información que afecte a los inmuebles.
- Conexión con la Cartografía de Catastro, así como, en su caso, con la Cartografía propia del Ayuntamiento, permitiendo incorporar aquella información que aporten (direcciones, numeraciones, planos, localización, fotos, mapas).
- Expedientes de otras áreas asociados (expedientes de solicitud de licencias de obras, de solicitud de ocupación de la vía pública, etc.). Desde la ficha de cada uno de los inmuebles deberá poder acceder de manera rápida y sencilla a toda la información asociada al mismo antes mencionada (titularidad, valores, tributos asociados, expedientes de gestión, expedientes de ejecutiva), así como poder enlazar o conectarse con la oficina virtual del Catastro, con el Padrón de Habitantes, con el Registro General de Entrada y con el Gestor de Expedientes del Ayuntamiento.

6.3.10.3 Registro de Entrada y de Salida.

Registro de entrada y salida de documentos integrado con el gestor de expedientes tributarios, adaptado a las especificaciones SICRES, tanto para nuevas solicitudes como para la aportación de documentación a expedientes ya en trámite:

- La Entrada y salida de documentos deberá ser a través del sistema de registro que ya tiene el propio ayuntamiento, de manera que el sistema permita recuperar los registros de entrada y abrir expedientes tributarios si fuese necesario, así como anotar en el registro de salida todos los actos administrativos. Integración con el Registro telemático.
- El sistema aplicará la fecha de entrada de solicitudes (ej: planes de pago) y recursos (ej: reposición) a los efectos de ampliar el plazo de prescripción de deuda.
- Captura de firma biométrica justificativa asociada automáticamente a la correspondiente entrada/salida.

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 27 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Digitalización certificada/Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, asociados automáticamente a la correspondiente entrada/salida.
- Estructura específica del número de registro del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

6.3.10.4 Gestión de Expedientes.

- Gestión completa de todos los tipos de expedientes relativos a los diferentes procedimientos tributarios, abarcando el ciclo completo de gestión, recaudación, inspección y sanción, así como de todos los tipos de expedientes relativos a la revisión de los actos de aplicación e imposición de sanciones.
- Configuración de cada tipo de expediente con sus actuaciones según la fase del procedimiento.
- Integración de las actuaciones con sus respectivos módulos tributarios.
- Alta y mantenimiento de todo tipo de documentos que generan los procedimientos tributarios.
- Inclusión de firma electrónica en los documentos.
- Acceso vía Internet a los documentos para comprobar su veracidad.
- Integración con el Sistema de gestión de expedientes corporativo.
- Tramitación electrónica de todos los tipos de expedientes tributarios, integrada con la base de datos, los módulos de gestión, el registro de documentos y los libros de resoluciones.
- Gestión de Expedientes con efectos automáticos en Gestión esto es, Gestión de Expedientes en la que cualquier acuerdo/resolución adoptada por el Órgano competente desencadene, de forma automática, sus consecuencias concretas sobre los elementos de gestión (Objetos





Tributarios, valores, etc.); y también sus consecuencias contables en el módulo auxiliar de contabilidad y en el programa de Contabilidad previa validación de Intervención. Las solicitudes y recursos presentados tendrán su reflejo tributario a los efectos de posible ampliación de plazos de reclamación de deuda.

- Tramitación de expedientes de forma individual y colectiva. Posibilidad de tramitación individual, pero posibilitando, por motivos de eficacia y eficiencia en la gestión, el trámite de acuerdo/resolución de forma colectiva.
- Archivo en el gestor documental de todos los documentos generados.
- Gestión por Bandejas de Tareas, por usuarios o por departamentos, servicios u oficinas.
- Integración con firma electrónica del portafirmas corporativo.
- Captura de firma biométrica justificativa de la práctica de notificaciones o entrega de cualquier otro documento a los interesados. El sistema permitirá la integración del documento así firmado por el contribuyente como "documento asociado" (u otra denominación) en los casos de notificación fehaciente, solicitud de domiciliación, u otras en que deba constar.
- Escaneo certificado de documentos de forma individual o masiva, su vinculación a expedientes o recibos, liquidaciones o autoliquidaciones, en cualquier fase de tramitación, y acceso a estos documentos.
- Composición y foliado de expedientes firmados electrónicamente, pudiendo ordenarse y numerarse los documentos por el usuario que conforma el expediente.
- Sistema integrado de notificación telemática, individual o masiva.
- Control y visualización de los expedientes en sus diferentes etapas de tramitación, diferenciando por estados.
- Control y visualización de los expedientes con incidencias en su tramitación (por carga de información externa que modifica su validez o variación del estado de los valores fundamentalmente), con ofrecimiento de

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 29 de 102</p>
---	--	--	-------------------------



posibilidades de actuación.

- Control en la tramitación de expedientes que impida alterar la propuesta de acuerdo una vez fiscalizada.
- Identificación en el alta de expedientes de:
 - o Tramitación "de oficio".
 - o "A instancia de parte" con alta de nuevo Registro de Entrada.
 - o "A instancia de parte" con Registro de Entrada ya existente. La recuperación de instancias existentes desde Registro General de Entrada será de manera automática sin necesidad de ficheros de intercambio.
- Codificación específica del número de expediente de gestión adaptada a la codificación municipal.
- Posibilidad de disponer de número de expediente externo relacionado con el expediente de gestión.
- En la tramitación de expedientes, en la pantalla para la realización de la propuesta de aprobación, debe poderse:
 - o Indicar el Órgano de aprobación, colegiado o unipersonal.
 - o Indicar una breve descripción del Asunto.
 - o Incluir, al menos, cuatro cargos firmantes.
 - o Adjuntar documentos PDF a la propuesta. Indicar la información necesaria para su posterior notificación automática (destinatarios, pies de recurso, etc)
- Posibilidad de iniciar una nueva solicitud (expediente de gestión) desde otro expediente ya existente, utilizando los datos ya obrantes en éste.
- Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática sobre la que se lleva el libro de resoluciones.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 30 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



6.3.10.5 Procedimientos de Gestión y Recaudación tributaria integral

El sistema debe ser capaz de iniciar los expedientes tributarios desde la información suministrada por los expedientes administrativos de cualquier otro servicio municipal donde se generen los distintos hechos imponible, así como desde el Registro General de Entrada.

La gestión tributaria Integral se realizará a través de expedientes tributarios. Con carácter general el tramitador de expedientes deberá disponer de las siguientes funcionalidades que deberán respetar la normativa aplicable. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes, incluyendo las operaciones contables necesarias para la correcta tramitación de los mismos, que deberá ser completa y electrónica previa validación en Intervención para su contabilización:

- Tramitación de fraccionamientos y aplazamientos de deudas, tanto en periodo voluntario de pago como en periodo ejecutivo. Permitiendo también el aplazamiento y fraccionamiento de autoliquidaciones.
- Cancelación de aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, con reposición de los valores a su estado original y continuidad o inicio de forma automática del periodo ejecutivo y del procedimiento de apremio.
- Posibilidad de aplazamientos y fraccionamientos por valor individual, por un conjunto de valores o por el importe total de deuda acumulada.
- Domiciliación bancaria del pago de aplazamientos y fraccionamientos y emisión de documentos de pago en formato de cuaderno C60 de la AEB.
- Cálculo y liquidación de intereses en aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo entre intereses legales o de demora en función de la garantía y/o el concepto de ingreso.
- Tramitación con comunicación de concesión inmediata de aplazamientos y fraccionamientos de pago en las condiciones y cantidades establecidas en las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.
- Simulador de plan de pagos, a fin de informar al contribuyente de la

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 31 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



amortización de su deuda.

- Alertas sobre incumplimientos de aplazamientos previos a fin de informar al contribuyente y poder procederse a la inadmisión automática de una nueva solicitud.
- Alerta del incumplimiento de un plazo.
- Posible remisión a la entidad financiera del cargo devuelto para intentar de nuevo el cobro.
- Facilitar una Carta de Pago de una parte de la deuda incluida en el Plan de Pago sin cancelar éste y recalcuro del mismo.
- Tramitación de "planes de pago personalizados" que permitan al deudor pagar la totalidad o una parte de su deuda anual en tributos de cobro periódico así como las liquidaciones emitidas a consecuencia de un procedimiento de revisión correspondientes a los mismos, mediante plazos mensuales domiciliados en su cuenta bancaria, a regularizar conforme al procedimiento que, en su caso, establezcan las Ordenanzas fiscales del Ayuntamiento de Alcalá de Henares. Estos planes de pagos personalizados podrán tener diferentes modalidades de pago (anuales, trimestrales, mensuales...). Una vez transcurrido el período correspondiente en el que se puedan aplicar los pagos de las entregas a cuenta del mencionado plan a los respectivos recibos, liquidaciones,... Esta aplicación del cobro deberá poder realizarse de manera masiva, pudiendo filtrar previamente por la modalidad del mencionado plan, y así decidir sobre qué planes de pago quiero realizar dicha aplicación.
- Tramitación completa de los procedimientos de devolución de ingresos: de gestión, devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo recargos intereses y costas; cobros duplicados; deposito, devolución de una fianza; remanente, devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o por fraccionamiento; y otras situaciones excepcionales.
- La devolución de ingresos debe incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 32 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



devolución (total o parcial), así como la liquidación de los intereses de demora a satisfacer por devolución de ingresos en función del concepto de ingreso y del tipo de devolución de que se trate (devolución de ingresos indebidos o devolución derivada de la normativa del tributo).

- Tramitación completa del expediente de compensación de deuda, permitiendo la comprobación previa de la deuda pendiente. En el caso de que proceda la compensación de varios valores a nombre de un mismo contribuyente, el sistema permitirá señalar los valores cobrados por compensación y generará documento pdf por cada uno de ellos individualmente, con detalle completo por ingreso e importes.
- Ordenación de las devoluciones de ingreso por transferencia a la cuenta de origen, de recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.
- Tramitación completa de las suspensiones del procedimiento de cobro.
- Posibilidad de indicar, en los acuerdos/resoluciones, consecuencias concretas que no tengan efectos automáticos en Gestión y Contabilidad. Por ejemplo, desistimientos, denegación de beneficios o fraccionamientos, insolvencias no definitivas, sustitución del contribuyente, etc. Posibilidad de la tramitación colectiva de los acuerdos/resoluciones de estos expedientes.
- Identificación de actuaciones que requieren ser notificadas (actuación notificable)
- Posibilidad de Notificación interactiva (inmediata o diferida), o por gestión masiva y/o por boletín, de cualquier actuación notificable.
- Tramitación de comunicación interactiva de concesión (beneficios fiscales, etc.), previamente a la correspondiente aprobación de la solicitud, sin actuación posterior de notificación.
- Tramitación de la aprobación de valores previamente cobrados (ingresos asociados a actas de conformidad, denuncias de tráfico, etc.)
- Alta de expediente de gestión a partir de entrada ya existente en el Registro General. La recuperación de instancias existentes desde Registro

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 33 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



General de Entrada inmediato a través de Webservice.

- Alta de expediente de gestión con registro de entrada tributario.
- Alta de expediente de oficio.
- Aportación de documentación a expediente a partir de entrada ya existente en el Registro General.
- Aportación de documentación a expediente con nuevo Registro de entrada tributario.
- Tramitación de la gestión de valores de los contribuyentes en procedimiento de concurso de acreedores.
- Recursos de reposición, de revisión y demás procedimientos tributarios.
- Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre sin límite de espacio. Además, deberá permitir, en cada uno de los trámites, la obtención de documentos en blanco, sin textos predeterminados.
- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.
- Generación de remesas de notificación y su consiguiente generación de ficheros para impresión de notificaciones a través de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos, integrándose con el sistema SICER de correos, u otros que pudiera utilizar en un futuro.
- Incorporación al expediente de la imagen en PDF de la Prueba de Entrega Electrónica (PEE) de correos para notificaciones postales, así como el fichero XML correspondiente.

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 34 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



- Tramitación completa de bonificaciones y exenciones conforme a la normativa vigente. Deberá permitir la adopción de Resoluciones "colectivas", referidas a varios interesados, posibilitando, posteriormente de manera ágil y sencilla, la realización de los documentos de notificación y del propio trámite de notificación, de manera individualizada para cada uno de ellos, a partir de la Resolución adoptada.

GESTIÓN DE PADRONES

- Tramitación de padrones, listas cobratorias y censos-matrículas, según corresponda, conforme a la normativa aplicable en cada caso, y a las competencias atribuidas y/o asumidas al Ayuntamiento. Deberá permitir la elaboración de pre-padrones para el tratamiento y depuración previos, reflejando elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones, bonificaciones y supuestos de no sujeción establecidas.
- Generación de los documentos de propuesta de aprobación y notificación del padrón definitivo.
- Posibilidad de que un padrón pueda ponerse al cobro en varios plazos definidos según importe, porcentajes, si están o no domiciliados, etc.
- Emisión de liquidaciones o recibos partidos según coeficientes de propiedad en todos los casos o agrupados por titular en el caso de IBI Rústica.
- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios.
- Tramitación de autoliquidaciones, declaraciones y comunicaciones de datos, así como de cualesquiera expedientes relacionados: presentación de autoliquidaciones complementarias o de declaraciones o comunicaciones complementarias o sustitutivas, así como de rectificación de autoliquidaciones.
- Aprobación de padrones o emisión de liquidaciones no tributarias de

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 35 de 102
-------------------------------------	---	--	------------------



ingresos públicos a partir de la carga de aplicaciones o ficheros externos, o comunicaciones, encargos realizados según los Contratos y/o Convenios que tenga suscritos el Ayuntamiento (empresas concesionarias prestadoras de servicios, así como alquileres municipales, canon municipal, etc.).

- Emisión de liquidaciones en vía de apremio solicitadas por Juntas de Compensación (derramas) o Juzgados (costas procesales).
- Emisión de liquidaciones con líneas que incluyan importes a compensar por ingresos realizados previamente.
- Tramitación de las solicitudes de compensación de tributos al Estado actuales (compensación de bonificaciones al IAE a entidades cooperativas y de exención de IBI a centros docentes privados acogidos al régimen de concierto educativo), así como de cualesquiera otras que pudieran establecerse, permitiendo la interconexión y generación de ficheros compatibles con la plataforma AUTORIZA del Ministerio de Hacienda y Función Pública.
- La elaboración y tramitación de Informes sobre la conformidad o disconformidad con las autoliquidaciones presentadas en los expedientes correspondientes (solicitudes licencias de obras, de ocupación de la vía pública, etc.), en respuesta a las peticiones que se hacen de los Servicios que tramitan dichos expedientes. El sistema deberá permitir que los documentos de informe recojan directamente los datos de la autoliquidación (contribuyente, elementos tributarios, cuota, fecha de cobro, etc.). Asimismo, en el caso de que la gestión de estos expedientes y, por lo tanto, la solicitud de informe sobre la autoliquidación, se lleve a cabo desde una aplicación distinta, el sistema deberá permitir enlazar directamente el informe efectuado con dicha aplicación.
- El sistema facilitará la extracción de listados de control de Remesas para su remisión a otros departamentos, con detalle del estado de los valores, su situación, paralizaciones o propuestas de baja y, de existir, descuento aplicable por domiciliación bancaria.
- El sistema facilitará la extracción de listados de control por Remesas para su providencia de apremio, por estado y situación, paralizaciones o

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 36 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



propuestas de baja, con importes y número de recibos en cada caso.

- La aplicación deberá incorporar un sistema para llevar un control de las cuentas de recaudación actualizada al día de la puesta en marcha del sistema.
- Deberá incorporar también un sistema de cuadros de cuentas bancarias, esto es, sistema de cobros de recibos/expedientes que permitan cuadrar con los saldos bancarios.

En lo que respecta a la gestión tributaria, deberá permitir a la Administración el ejercicio de todas y cada una de las funciones administrativas enumeradas en el artículo 117 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, de acuerdo con lo establecido para cada una de ellas en dicha Ley y en su normativa de desarrollo.

Asimismo, el módulo de administración de la gestión tributaria deberá permitir la parametrización de:

- Cada una de las figuras tributarias, precios públicos, sanciones recogidas en las ordenanzas municipales, así como otros ingresos de derecho público.
- Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
- Programación y cálculo de figuras nuevas, dicha programación deberá ser autónoma al ayuntamiento y permitiendo que los administradores creen nuevas tasas, impuestos...
- Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.
- Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.
- Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación, preferentemente con acceso directo a cada ordenanza individual.
- Este módulo de Administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema los cambios en la normativa o las ordenanzas.





SUSPENSIÓN Y PARALIZACIÓN

- La suspensión de las deudas se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en periodo voluntario, recurso contra una multa o sanción tributaria, o de forma manual cuando sea un recurso contra un tributo o se reciba una orden judicial. El sistema deberá dejar constancia de la situación de suspensión en el recibo al cual está sujeto y en su caso, el aval o garantía (tipo de garantía, importe, fecha de presentación y fecha de devolución. Asimismo quedará grabado el motivo de la suspensión.
- El sistema deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción en función de las distintas casuísticas de la suspensión.
- Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses correspondientes.
- El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la suspensión y disponer de alarmas para los usuarios.
- Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión pero se produce por una motivación administrativa de gestión. El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en periodo voluntario.
- Cuando los expedientes de fraccionamiento y aplazamiento se resuelvan (por incumplimiento, denegación o desistimiento), el sistema deberá revertir la deuda automáticamente a su estado original recalculando los intereses correspondientes.
- El sistema deberá controlar el periodo de vigencia de la paralización y disponer de alarmas para los usuarios.
- Finalmente, el sistema deberá permitir gestionar y controlar el estado de las garantías (avales, fianzas, etc.) asociadas a la suspensión y paralización.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es		
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral	
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo		Página 38 de 102



- Los recibos suspendidos deberán aparecer en la pantalla de cobros, pero que no se incluyan en la selección de embargo.
- Deberá existir un tratamiento específico para los expedientes que correspondan a sujetos pasivos en situación de concurso de acreedores.

PRESCRIPCIÓN

- El sistema deberá permitir la gestión integral de la prescripción de las deudas. Para ello, todas las deudas deberán llevar asociada su fecha de prescripción que se calculará según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable.
- Durante la vida de la deuda, se podrán realizar acciones bien por parte del Ayuntamiento o por parte del contribuyente que interrumpan temporalmente el plazo de prescripción.
- Una vez finalizadas dichas acciones, el sistema deberá recalcular automáticamente la nueva fecha de prescripción.
- Finalmente, el sistema permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción y dispondrá de alertas asociadas. Así como la notificación masiva de los recibos asociados a efectos de efectuar requerimientos de designación de bienes previos al embargo.

PLAZO DE DURACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS Y CADUCIDAD

- El sistema deberá permitir la gestión integral de la caducidad de los procedimientos, disponiendo de las alertas correspondientes para evitar la misma. Para ello, todos los expedientes deberán llevar asociada una fecha de caducidad/duración, que se calculará según el plazo de duración previsto en la normativa aplicable a cada tipo de procedimiento, y que deberá ser parametrizable.
- Durante el plazo de duración del procedimiento, pueden existir períodos





de interrupción justificada y dilaciones por causa no imputable a la Administración, que no han de incluirse en el cómputo del plazo de resolución. El sistema deberá tener en cuenta estos períodos a los efectos del cómputo de dicho plazo.

- Finalmente, deberá permitir la consulta de procedimientos en función del plazo que reste para su finalización, y dispondrá de alertas asociadas.

RECURSOS Y OTROS MEDIOS DE REVISIÓN

- Asimismo, el sistema deberá contemplar la tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición, solicitudes y reclamaciones de cualquier tipo, así como de cualesquiera otros procedimientos de revisión de los actos y actuaciones de aplicación de los tributos y de imposición de sanciones.
- La aplicación deberá permitir el seguimiento de Recursos administrativos, y de los recursos contencioso-administrativos asociados a valores.

GESTIÓN DE DOCUMENTOS

- La aplicación deberá disponer de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido.
- Se tomará en consideración la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático.
- Se realizará la clasificación y archivado electrónico de toda la documentación relacionada con los expedientes tributarios y recaudatorios en el archivo electrónico municipal. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel, mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema de fácil uso para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos.



6.3.10.6 Fiscalización.

- Proceso de fiscalización a priori o a posteriori de los expedientes, tal y como lo disponga el Plan Anual de Fiscalización del Ayuntamiento.
- Posibilidad de generar informes de devolución de ingresos al gestor por parte del Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención municipal.
- Identificación, en el proceso de fiscalización a priori, del resultado de esa fiscalización, para una posterior explotación de esta información.
- Facilidades de obtención de la información necesaria para los procesos de auditoría y control establecidos por el Servicio Fiscal de Ingresos de la Intervención municipal.
- El sistema deberá permitir la obtención de la información necesaria en formatos que permitan la explotación de la misma, tanto para los controles previos como para los controles posteriores mediante técnicas de muestreo y auditoría tal y como dispongan los Planes de fiscalización de la Intervención municipal.

6.3.10.7 Inspección Tributaria y Procedimiento Sancionador

El sistema deberá disponer de un módulo específico de Inspección tributaria con las peculiaridades que luego se dirán, que permita realizar de manera independiente y singularizada todos los trámites propios del procedimientos inspector (comunicación de inicio, diligencias, comparencias, trámite de audiencia previo al acta, actas, informes ampliatorios, trámite de alegaciones al Acta, finalización del procedimiento, etc.), tal y como están previstos en la LGT y en la normativa de desarrollo de la misma referida a la inspección tributaria, de manera totalmente autónoma y diferenciada de los trámites previstos para el resto de procedimientos de gestión tributaria. Así mismo, deberá permitir llevar a cabo actuaciones de comprobación limitada como parte de la función de inspección.

Dentro del procedimiento inspector, deberá disponer de un módulo de Inspección





Genérico y de módulos específicos de Inspección del Impuesto sobre Actividades Económicas, del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, de Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras, y Tasa del 1,5 adaptados a las peculiaridades propias de estos tributos.

Asimismo, deberá permitir incluir dentro del procedimiento de inspección, la regularización conjunta de varios tributos distintos (por ejemplo, tributos referidos a una actividad concreta: Impuesto sobre actividades económicas, Tasa por prestación del servicio de basuras, Tasa por otorgamiento de licencias de apertura o comunicaciones de inicio de actividad, etc.), y de varios ejercicios.

En este contexto, deberá disponer de un registro de actividades, en el que se recojan todos los datos relacionados con las mismas. Para cada actividad, que se identificará por localización (dirección y referencia catastral), deberá contener la siguiente información, permanentemente actualizada:

- Titular
- Impuesto sobre Actividades Económicas, con los datos relativos a la actividad (metros cuadrados, kilovatios, epígrafes, Importe Neto de la Cifra de Negocio, etc).
- Tasa por los servicios de recogida de basuras, con sus elementos tributarios.
- Tasa por actuaciones administrativas y técnicas en apertura de establecimientos, con sus elementos tributarios
- Expedientes de solicitud de licencias ambientales/apertura/comunicaciones de inicio.
- Expedientes de solicitud de licencias de obras/declaraciones responsables.

Para los tributos que se gestionen a partir de padrones-listas cobratorias que elabore el propio Ayuntamiento (por ejemplo, Tasa por utilización de la vía pública para entradas de vehículos y reservas para aparcamiento exclusivo), cuando el resultado de las actuaciones de inspección tenga incidencia en los mismos, el sistema ha de permitir que desde el propio expediente de inspección se

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 42 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



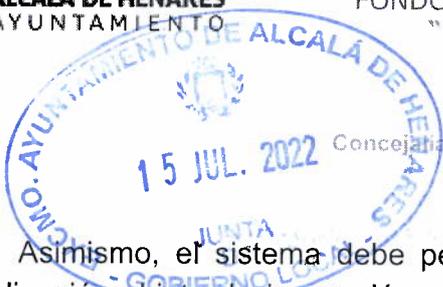
materialicen las acciones que afectan a la gestión del padrón- lista cobratoria (altas, bajas, modificaciones, etc.), así como la fijación de la fecha de efecto de las mismas.

El sistema deberá permitir tramitar las Actas del procedimiento inspector, conforme a lo dispuesto en la normativa aplicable, y con las peculiaridades previstas para cada tipo de acta (informes ampliatorios en actas de disconformidad, etc.) y cada tipo de tributo que se inspeccione atendiendo a los modelos aprobados por el Ayuntamiento. Asimismo, deberá permitir la tramitación telemática del procedimiento inspector.

Las liquidaciones resultantes del procedimiento inspector habrán de calcularse conforme a lo previsto en los artículos 190 y 191 del Real Decreto 1065/2007, es decir, el programa deberá permitir marcar el carácter de las mismas, así como incorporar los intereses de demora que corresponda, pudiendo calcularse éstos de manera individualizada para cada liquidación, en función del ejercicio y tributo al que se refiere (dado que las fechas de inicio y fin para el cálculo puede que sean distintos en cada caso). El cálculo de estas liquidaciones incorporará las especialidades propias del procedimiento inspector (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, etc.). Igualmente, las actas y los actos de liquidación deberán especificar las bases de cálculo sobre los que se aplican los intereses, los tipos de interés y las fechas de comienzo y fin de los períodos de devengo). Debiendo facilitar un único documento de pago o varios en función del número de actas a suscribir (y en el caso del IAE debe permitir que engloben varios epígrafes en su caso).

En general, para todos los expedientes de inspección y para todos los tipos de tributos inspeccionados, el sistema tiene que permitir calcular la deuda tributaria, a partir de los datos previamente declarados, que serán rescatados por el mismo automáticamente sin que el usuario tenga que introducirlos manualmente, y por diferencia con los datos efectivamente comprobados, permitiendo elaborar pre-cálculos desde el inicio del expediente, que serán provisionales y, por lo tanto, modificables hasta la terminación del procedimiento. El cálculo de la deuda tributaria tendrá que hacerse a partir de los tipos, tarifas y resto de elementos de cálculo previstos en la normativa vigente y en las Ordenanzas fiscales aplicables para cada ejercicio económico, aplicándolos igualmente automáticamente.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 43 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



Asimismo, el sistema debe permitir que la información sobre la actividad u obligación objeto de inspección y los datos económicos, elementos tributarios y demás datos para el cálculo de la deuda, se incorpore automáticamente y de manera mecanizada a los documentos/modelos (comunicaciones de inicio, informes, diligencias, propuestas, acta, etc.) utilizados en el procedimiento inspector o de comprobación que se tramite. Los modelos documentales deberán estar integrados con el resto de la aplicación y, en particular con los módulos de gestión tributaria, censal, en su caso, y con el módulo sancionador.

El sistema permitirá incorporar todos aquellos modelos que le proporcione el Ayuntamiento, que podrán ser distintos para cada tipo de inspección o de tributo inspeccionado y de trámite realizado, con todo el contenido que en ellos venga especificado, sin límite de espacio, y deberá ser capaz de incorporar a dichos modelos la información que conste en el expediente en el momento de generación de los mismos (datos del inspector actuario, datos del interesado, de la actividad inspeccionada, del cálculo o pre-cálculo de la cuota, elementos tributarios, etc.). Asimismo, en cada trámite, además de los modelos establecidos, deberá permitir la obtención de documentos "en blanco", sin textos predeterminados.

Todos los documentos asociados al procedimiento de inspección, han de ser editables por el usuario y no contendrán límite de espacio.

La estructura y contenido de los documentos/modelos/informes utilizados en todos los trámites del procedimiento inspector, será fijada por el Ayuntamiento, pudiendo, no obstante, asumir como propios los modelos de documentos que el adjudicatario tenga disponibles.

Cuando se realicen actuaciones de inspección fuera de las oficinas y éstas se documenten a través de dispositivos electrónicos (PDA, etc.), el sistema deberá estar preparado para cargar directamente los documentos formalizados desde los mismos al expediente concreto al que se refieran.

En el caso de la Inspección del Impuesto sobre Actividades Económicas, el sistema permitirá materializar el resultado de las actuaciones inspectoras para que tenga su reflejo en la gestión del impuesto, es decir, deberá permitir llevar a cabo todas aquellas actuaciones de gestión censal (altas, bajas y modificaciones

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 44 de 102</p>
---	--	--	-------------------------



en la matrícula del impuesto, etc.) y de gestión tributaria (realización de liquidaciones conducentes a la determinación de la deuda tributaria, etc.) que resulten de la inspección, con independencia de las competencias que el Ayuntamiento tenga asumidas en el momento de la contratación, permitiendo dar cumplimiento a todas las previsiones existentes al respecto en la normativa aplicable (Real Decreto 243/1995, de 17 de febrero, por el que se dictan normas para la gestión del IAE, Real Decreto Legislativo 1175/1990, de 28 de septiembre, que aprueba las tarifas y la instrucción del Impuesto sobre Actividades Económicas y TRLRHL). Asimismo, deberá permitir desde la propia aplicación, trasladar a la Administración Tributaria del Estado, las modificaciones que se produzcan en la matrícula del Impuesto, al ser en la actualidad éste el órgano competente de su elaboración.

Igualmente, a partir de los elementos tributarios comprobados y regularizados, tanto si se trata de actividades nuevas, como de modificación de las ya existentes, deberá ser capaz de calcular la cuota mínima, a partir de las Tarifas del impuesto y de las Reglas contenidas en la Instrucción cuando sean de aplicación, de aplicar los coeficientes de ponderación y de situación, las bonificaciones y el recargo provincial, así como cualquier otro elemento tributario previsto, según corresponda, al objeto de obtener la deuda tributaria. Cuando se trate de modificaciones, los cálculos deberán hacerlos a partir de los elementos tributarios ya existentes, es decir, por diferencia entre los elementos declarados y los comprobados, para cada uno de los ejercicios inspeccionados, y la liquidación deberá calcularse por diferencia con la deuda ya liquidada y abonada.

En el caso del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, deberá permitir realizar cruces de datos, por diferentes criterios, entre las autoliquidaciones/liquidaciones efectuadas, y la información procedente de los Notarios a través de ANCERT, para detectar sus omisiones y, generar, en su caso, automáticamente, la apertura del correspondiente procedimiento de comprobación (bien a través de requerimientos, de inicios con propuesta de resolución de procedimientos comprobaciones limitadas o de comunicaciones de inicio de procedimientos de inspección). Asimismo, deberá ser capaz de incluir en un único procedimiento de comprobación varios inmuebles (por ejemplo, vivienda, garaje y trastero), y de generar, en su caso, liquidaciones distintas para cada uno de ellos.

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 45 de 102</p>
---	--	--	-------------------------



Con respecto a la Inspección del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, el sistema deberá dar cobertura a las competencias que el Ayuntamiento pueda asumir en materia de gestión catastral, bien a través de Convenios de colaboración, bien mediante la realización de actuaciones de inspección conjunta con la Dirección General del Catastro, según lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario y el Real Decreto 417/2006, de 7 de abril, por el que se desarrolla la Ley anterior. Para ello, será necesario que el programa permita incorporar al expediente de comprobación, los datos catastrales que constan en el Padrón remitido por el Catastro. Asimismo, deberá permitir elaborar comunicaciones, diligencias y actas de colaboración en la inspección, conforme a los modelos aprobados por la Dirección General del Catastro, y estas últimas, han de poderse enviar directamente desde la aplicación para que el Inspector Jefe de la Gerencia pueda prestar su conformidad a la propuesta de regularización contenida en el Acta.

El sistema deberá disponer de un módulo específico de sanción tributaria, integrado plenamente con los módulos de inspección, incorporando a aquél toda la información de éste. Este módulo deberá permitir el desarrollo del procedimiento inspector sancionador, con todas sus fases y trámites, tal y como está previsto en la LGT y en la normativa de desarrollo de la misma en materia sancionadora. Las liquidaciones incorporarán las especialidades propias del cálculo de las sanciones (criterios de graduación, reducciones, etc.), y permitirán el cálculo automatizado del importe en función del cumplimiento de los requisitos para la aplicación de las reducciones (en concreto, del pago en período voluntario) y la verificación de su cumplimiento. Asimismo, el sistema deberá permitir el cálculo de nuevas liquidaciones, a partir de la información de otras liquidaciones sancionadoras previas, para el caso de que no se cumplieran los requisitos para la aplicación de las reducciones. Además, deberá facilitar información automática sobre si el obligado tributario dentro del plazo legalmente establecido ha sido reincidente en la comisión de infracciones.

El sistema de gestión de los documentos del procedimiento sancionador seguirá las mismas pautas que para el procedimiento inspector: modelos definidos por el usuario, que incorporen automáticamente la información contenida en el

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 46 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



expediente, fácilmente editables y sin límite de espacio. Podrán asumirse como propios los modelos de documentos que el adjudicatario tenga disponibles.

Así pues, el sistema deberá contar con las funcionalidades que cubran las necesidades de los inspectores tributarios, contemplando:

- Tramitación y gestión de todos los procedimientos administrativos y actuaciones de los Procedimientos de Inspección y Sancionador, incluidos sus modelos documentales, integrados con el resto de la aplicación y, en particular con los módulos de Gestión Tributaria y, su caso, Censal.
- Tramitación completa, bajo modelo de Administración electrónica integral.
- Actuaciones masivas e individuales por expediente.
- Emisión de notificaciones activas interactivas/masivas de las comunicaciones derivadas de los procedimientos inspector, comprobación limitada y sancionador.
- Integración del procedimiento inspector y de comprobación limitada con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
- Posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección (ingresos, a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses según tipo de acta, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.)
- Consultas, informes y estadísticas de la gestión y del resultado de la inspección.
- Carga y actualización anual de la Matrícula del Impuesto sobre Actividades Económicas y enlace con los expedientes de inspección y con el registro de actividades comunicación a Urbanismo.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 47 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Enlace con el Padrón de Habitantes del Ayuntamiento, y con el Gestor de expedientes, permitiendo consultas desde la propia aplicación.
- Acceso desde los expedientes de inspección a la AEAT, a Catastro, a la DGT, así como interconexión para transmisión de datos resultantes de las actuaciones inspectoras y que afecten a la gestión de los tributos.
- Generación de ficheros para intercambio de información con la AEAT.
- El sistema debe permitir la posibilidad de seleccionar o diferenciar el procedimiento inspector, el procedimiento de comprobación limitada o cualquier otro que pudiera establecerse.

6.3.10.8 Domiciliaciones de pago

- Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o por tratamiento de soportes bancarios.
- Domiciliación tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, sean recibos y/o de fraccionamientos.
- Posibilidad de aplicación de descuentos por domiciliación según lo indicado en las Ordenanzas fiscales.
- Generación y tratamiento de los pagos por domiciliación con arreglo a las normas y procedimientos bancarios establecidos.
- Histórico de domiciliaciones.
- Emisión de avisos para recibos no domiciliados.
- Distinción entre fecha de solicitud de domiciliación y fecha de efectos, y gestión adecuada de las mismas.

6.3.10.9 Valores

- Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones, así como

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 48 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			

documento de pago de ingresos públicos de carácter no tributario.

- Gestión de valores de naturaleza tributaria y restantes ingresos municipales, no obstante la utilización del término "tributos" o "tributario/a".
- Generación y emisión de todos los Padrones fiscales de competencia municipal y tramitación de su aprobación.
- Emisión de Padrones fraccionados en diferentes plazos.
- Procesos automatizados que permiten la rectificación de valores incorrectos, generando nuevas liquidaciones, complementarias o sustitutivas, anulaciones o propuestas de devolución, según corresponda al estado de los valores a rectificar.
- Liquidación y aplicación de recargos por declaración extemporánea e intereses de demora exigibles.
- Histórico de las gestiones realizadas respecto a cada valor.
- Cálculo de la deuda según el estado del valor.
- Cálculo de la prescripción, control e interrupción de la prescripción.
- Valores de cuota cero (exención, no sujeción...): alta, consulta y registro de la aprobación, en su caso. Posibilidad de cobro automático de los mismos.
- Desglose de la información asociada a la devolución de ingresos.

6.3.10.10 Recaudación voluntaria

- Gestión de la puesta al cobro de los tributos (y otros ingresos municipales) de cobro periódico en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Gestión del cobro de autoliquidaciones.





6.3.10.11 Recaudación ejecutiva

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

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

- Carga en ejecutiva de valores externos.
- Emisión de providencias de apremio individuales o colectivas. Avisos y notificaciones.
- Liquidación y aplicación de los recargos del periodo ejecutivo, intereses de demora exigible y costas del procedimiento de apremio.
- Reposiciones a voluntaria.
- Formación de expedientes en vía ejecutiva. Acumulación y segregación de deuda. Liquidación y cierre de expedientes. Parametrización de los criterios de acumulación automática de valores en ejecutiva a expedientes de apremio. El sistema permitirá la agrupación automática de expedientes en idéntica situación administrativa, preservando el historial del expediente originario.
- Gestión de compensaciones.
- Subasta de bienes.
- Gestión de fallidos.
- Tramitación de procedimientos de hipoteca legal tácita.
- Gestión de afecciones de bienes; emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio.
- Tramitación de procedimientos de concurso acreedores.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 50 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Tramitación de procedimientos de derivación de responsabilidad establecidos en la normativa vigente.
- Requerimiento a sucesores.
- Requerimiento previo a ejecución mediante designación bienes.
- Gestión de supuestos de sucesión de deudas; automatización en base a la carga del fichero INE de fallecidos.

Tramitación y gestión de todas las actuaciones, fases y modelos documentales establecidos en el Reglamento General de Recaudación, propios del Procedimiento Ejecutivo.

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

6.3.10.12 Procedimiento de embargo

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

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

- Inicio automático de la fase de embargo por falta de pago de la providencia de apremio.
- Emisión de las correspondientes diligencias de embargo.
- Notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente de apremio. Gestión por remesas y publicaciones en el BOE.
- Emisión de mandamientos y otros documentos desde expediente de ejecutiva con todos los formularios.





- Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.
- Gestión y tramitación completa y automatizada de las actuaciones de embargo de bienes y derechos, desde la solicitud de información a terceros hasta el cierre del expediente.
- Ejecución de garantías.
- Solicitud de información individual o masiva de cuentas, sueldos y salarios, vehículos, prestaciones por desempleo, créditos inmuebles y otros tipos de bienes.
- Introducción de resultados mediante procedimientos automatizados.
- Embargo de dinero depositado en cuentas. Aplicación completa de la norma AEB C63.
- Embargo de sueldos, salarios y pensiones. Captura de información de la TGSS y del INSS.
- Embargo de bienes inmuebles.
- Embargo de vehículos y otros bienes muebles.
- Embargo de prestaciones por desempleo. Envío y captura de información del SEPE.
- Embargo de subvenciones.
- Embargo de créditos realizables a corto plazo (devoluciones AEAT)
- Subasta de inmuebles. Actuaciones previas, procedimientos y actuaciones posteriores.
- Otras acciones de embargo: valores, créditos, establecimientos mercantiles,...
- Gestión de fallidos y créditos incobrables. Bajas por insolvencia provisional.
- Derivación de responsabilidad y sucesión en la deuda.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 52 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



6.3.10.13 Gestión de cobros

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualesquiera conceptos impositivos, a través de los cuadernos bancarios vigentes de la AEB.

El sistema permitirá el cobro con su fecha de la deuda –si el importe es correcto- en cualquier momento, independientemente de las operaciones de fecha posterior que se hayan dado.

En las liquidaciones (ingreso ID), el sistema fijará la operación “aceptación notificación” automáticamente y previa al cobro, con la misma fecha, cuando se procese éste y aquélla no conste.

Cuando en el fichero de cobro venga una liquidación integrada con una domiciliación, el sistema permitirá aplicar la domiciliación a la unidad fiscal correspondiente, si procede; y en el caso de hallarse domiciliada ya, creará una alerta.

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

- Presencial en el las oficinas del Ayuntamiento mediante tarjeta de crédito (TPV, cajero automático, App móvil o aquella de la que pudiera disponer el Ayuntamiento)
- A través de la Oficina Virtual de la Sede Electrónica del Ayuntamiento, con o sin identificación electrónica mediante los medios de pago actuales más utilizados por el ciudadano (tarjeta bancaria, Bizum, ...)

Para ello el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Cobros parciales o a cuenta.
- Generación y emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo (recibos, liquidaciones, multas, sanciones, aplazamientos o fraccionamientos, providencias de apremio, pagos a cuenta en expedientes ejecutivos, etc.)
- El sistema alertará en el supuesto de existir carta de pago con plazo vigente para efectuar el mismo.
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin la anulación de recibos.
- Completa adecuación a las especificaciones del C60 de la AEB, con todas

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 53 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



las modalidades y funcionalidades.

- Gestión de cobros a través del C43 de la AEB.

6.3.10.14 Selector de información

Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros. Obtención de ficheros con los resultados para su gestión posterior

6.3.10.15 Notificaciones

- Gestión de todo tipo de notificaciones de documento generadas por la aplicación de forma individual o masiva.
- Generación de remesas de notificaciones y su seguimiento así como su registro en el registro en el General de Salidas. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través de medios propios o de entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- Adecuación a los sistemas de certificados de Correos SICER u otros y abierto a otros sistemas análogos de otras compañías de notificación.
- Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- Selección de notificaciones no realizadas para su tramitación mediante publicación en BOE.
- Sistema de notificación electrónica y por Sede, con la posibilidad de avisos por correo electrónico o por SMS.
- Posibilidad de Digitalización certificada de los acuses de recibo.
- Posibilidad de incorporación de los ficheros de imágenes certificadas de acuses de recibo suministradas por Correos u otras compañías de notificación, a través de la Prueba Entrega Electrónica (PEE) o las futuras.
- En el caso de notificaciones de acuerdos/resoluciones que supongan aprobación individualizada de valores, registro simultáneo de la notificación

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 54 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



de los acuerdos/resoluciones con la de los valores que se aprueben.

- Procesamiento masivo de la información procedente de correos u otras empresas que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- Agrupación en una relación a los contribuyes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incorrecta o incompleta para sus inclusión en un archivo informático.
- Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- En la recepción de acuses de recibo, se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.
- Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado, a los valores o expedientes asociados.
- Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica.
- Posibilidad de elegir un domicilio de notificación distinto al domicilio fiscal para un trámite procedimiento concreto (bien porque así lo haya señalado el interesado, bien porque así se decida por el usuario), con incidencia única y exclusivamente para el trámite o procedimiento señalado y sin que ello genere un cambio permanente en el domicilio fiscal del contribuyente, debiendo quedar reflejado en la base de datos de terceros.
- Incorporación automática al expediente, de informes sobre el resultado de la notificación electrónica practicada (aceptada o rechazada, envío de aviso a dispositivos electrónicos y/o dirección de correo electrónico), y de los datos esenciales de la misma (fecha de aceptación, fecha de vencimiento sin acceso, etc.).

6.3.10.16 Contabilización

La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones tributarias y recaudatorias que deban dar lugar a una anotación contable, según la normativa presupuestaria

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 55 de 102</p>
---	--	--	-------------------------



15 JUL 2022

Concejalía de Transparencia, Innovación Tecnológica y Gobierno Abierto
Servicio de Innovación Tecnológica

y contable vigente.

Se deberá integrar con el sistema de contabilidad corporativo, cargos, cobros, bajas y cuantas operaciones contables estén estipuladas.

- Generación de documentación contable que recoja el resumen de ficheros de intercambio.
- Generación de ficheros de intercambio o modalidad Web service con el sistema contable del Ayuntamiento que permita contabilizar de forma automática, previa validación por Intervención, todas las operaciones propias de la ejecución de ingresos, presupuesto corriente y presupuestos cerrados, reguladas en la Instrucción de Contabilidad y en la normativa de Haciendas Locales (derechos reconocidos, recaudados, bajas, devoluciones de ingreso, aplazamientos y fraccionamientos, datos facturación IVA, operaciones multiaplicación....). La información generada deberá contener como mínimo todos y cada uno de los campos contenidos en el fichero IDE (Incorporación de Datos Externos) de ingresos del actual programa contable.
- Garantía de coherencia y sincronización de los acuerdos/resoluciones con sus consecuencias contables.
- Conciliación bancaria y cuadro contable de las operaciones tributarias.
- Consulta de la contabilidad, por concepto, ejercicio fiscal, ejercicio valor, tipo de liquidación, partida económica, de forma individual, agrupada o combinada.

Asimismo, el sistema deberá permitir la contabilización y la rendición de la Cuenta de Recaudación, para ello el sistema facilitará el estado de los cargos, los ingresos, las anulaciones las prescripciones, insolvencia, devoluciones de ingresos indebidos y las demás operaciones que hayan tenido repercusión contable durante el periodo solicitado.

Así mismo deberá permitir la obtención de la relación de deudores a 31 de Diciembre de cada ejercicio económico.

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 56 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



6.3.10.17 Seguimiento y Control

Opciones de Seguimiento y Control de todos los elementos de la Gestión Tributaria, haciendo principal hincapié en:

- Seguimiento en tiempo real de la recaudación voluntaria y ejecutiva, de la gestión de los embargos en sus distintas fases. Los importes recaudados distinguirán el Importe Principal, Intereses, Recargo 5%, 10% y 20% y costas.
- Seguimiento de la Prescripción.
- Seguimiento de las suspensiones, fraccionamientos, gestión de bajas y otras paralizaciones.
- Seguimiento de la evolución de la base de datos de Contribuyentes.
- Seguimiento de la evolución de las domiciliaciones.
- Seguimiento de la situación de los expedientes iniciados, finalizados y pendientes de cada Unidad.
- Seguimiento en tiempo real de las Asistencias Personalizadas, personas a las que se ha atendido y personal municipal que las ha atendido.
- Seguimiento de las actuaciones notificables de cada Unidad.
- Seguimiento de la situación de las remesas de notificaciones.
- Seguimiento del estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores.
- Seguimiento de la evolución de los valores, y del estado en el que se encuentran.
- Seguimiento de la concesión de beneficios fiscales en cada tributo.

Se tendrán en cuenta en la evaluación, las distintas facilidades de Seguimiento y Control a la Dirección que, por distintos canales (entre otros, APP o similar, para su explotación desde Smartphone con sistema operativo IOS y Android), permitan

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 57 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



al personal directivo tributario realizar un seguimiento "on-line" actualizado del estado de ingresos, control de la gestión de los expedientes, del servicio de asistencia a los/las contribuyentes, etc., con independencia de su ubicación física.

6.3.10.18 Oficina Virtual Tributaria

El sistema deberá ser capaz de trasladar de manera automática a la gestión tributaria y recaudatoria, aquellas actuaciones que se lleven a cabo en la sede electrónica actual del Ayuntamiento de Alcalá de Henares (grabación automática de autoliquidaciones que presenten los contribuyentes a través de la oficina, pagos, etc.). Se deberá permitir que los ciudadanos puedan presentar en la sede electrónica autoliquidaciones sin necesidad de identificación previa del mismo en dicha sede.

Se incluye dentro del contrato la configuración integral para su inclusión en la oficina virtual, de la presentación de aquellas autoliquidaciones y declaraciones que el Ayuntamiento decida en el momento de la implantación. Esto engloba la definición de los elementos tributarios para el cálculo de la cuota y de los datos y justificantes necesarios para admitir la presentación por este medio.

Acceso de los contribuyentes, representantes y colaboradores sociales con la identificación, autenticación y firma con certificados digitales aceptados por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares y/o con los mecanismos de clave concertada que se permitan, con las siguientes características:

- Acceso a toda su información tributaria.
- Actualización de datos personales de carácter jurídico.
- Alta, cambio y baja de domicilio fiscal del contribuyente para el pago y notificación de tributos.
- Pago telemático de deudas mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago designada por el Ayuntamiento de Alcalá de Henares, tanto en periodo voluntario como ejecutivo de ingreso.
- Tramitación completa de domiciliaciones bancarias (alta, modificación y baja).

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 58 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Tramitación completa de fraccionamientos y aplazamientos de pago.
- Consulta de bienes y objetos tributarios y su histórico de datos.
- Consulta de deudas y pagos realizados.
- Emisión de documentos de ingreso, duplicados de recibos, justificantes y certificados de deuda.
- Autoliquidaciones. Posibilidad de simulación, emisión, pago, y, en su caso, presentación.
- Presentación telemática de declaraciones, solicitudes, alegaciones, recursos y cualquier otra actuación tributaria.
- Aportación directa de documentos a expedientes por el propio Contribuyente desde la Oficina Virtual Tributaria.
- Seguimiento del estado de tramitación de los expedientes.
- Notificación electrónica en la Sede Electrónica del Ayuntamiento.
- Seguimiento de las liquidaciones emitidas y anuladas por el Servicio de Inspección Tributaria por concepto, por año y trimestre.
- La información generada por los ciudadanos en la ejecución de los diversos trámites (pagos, cambios de datos, solicitudes de domiciliación, etc.) deberá quedar finalmente almacenada en base de datos para su posterior consulta y tratamiento desde la aplicación.

Comunicación mediante email y sms.

Se deberán ofrecer dos mecanismos adicionales de comunicación de información al contribuyente y otros colectivos:

- Envío de mensajes sms a móviles.
- Envío de correos electrónicos. El sistema deberá permitir el envío masivo de correos con filtro variado de selección de destinatarios (contribuyentes de pagos a la carta, planes de pago, domiciliados...). Estos correos deberán ser





personalizados para cada contribuyente, tanto en el cuerpo del correo como en los documentos adjuntos que pudieran contener.

6.3.10.19 Carga automatizada de soportes.

- Cuadernos bancarios AEB, ficheros SICER o cualquier otro soporte requerido en el ámbito tributario y de la recaudación municipal (AEAT, Seguridad Social, Catastro, DGT, etc.)
- Integración del sistema de comunicaciones EDITRAN
- Aquellos ficheros que el Ayuntamiento pudiera incorporar provenientes de entes externos

6.3.10.20 Gestión de ingresos. Cuestiones generales para todos los tributos.

- Mantenimiento de parámetros, tarifas, tipos impositivos, porcentajes de bonificación y resto de elementos tributarios necesarios para el cálculo de cada uno de los tributos y precios públicos.
- Resúmenes de Padrones y censos, reflejando los elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios, permitiendo desglosar, por tipo, las exenciones y bonificaciones establecidas.
- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones conforme con la estructura que estas solicitan (ej. Ministerio de Hacienda y Función Pública).
- Extracción de las exenciones, bonificaciones y supuestos de no sujeción contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.
- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificar individualmente a cada uno de los beneficiarios.

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 60 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención, bonificación y supuestos de no sujeción. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.
- Obtención de informe sobre beneficios fiscales en tributos locales concedidos, conteniendo información detallada de los mismos y su incidencia en los ingresos de la Entidad Local.
- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del Padrón de Habitantes Municipal, actualizando la base de datos de personas/contribuyentes. Permitirá el cambio a "herederos de", indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.
- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre ellos.
- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.
- Gestión de baja de recibos y liquidaciones.
- Tratamiento de sustitutos del contribuyente, permitiendo, en los tributos en los que estén previstos, la identificación y relación entre sí de ambos obligados (contribuyente y sustituto).
- Tramitación completa y electrónica de todos los procedimientos previstos en la LGT para la gestión de tributos".

6.3.10.21 Gestión Tributaria del IBI.

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IBI, con procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) mediante el tratamiento de soportes catastrales y por los Web Services previstos por Catastro.

Deberá soportar todos los procesos de gestión tributaria del IBI de naturaleza urbana, rústica y de características especiales. Así como exenciones,

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 61 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



bonificaciones y no sujeción, mediante sus correspondientes expedientes electrónicos o mediante operaciones online.

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del IBI tanto de naturaleza urbana como de rústica, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL (cálculo y aplicación de todas los beneficios fiscales previstos, tipos diferenciados en función del tipo de bien inmueble o del uso reducción de la base imponible en los casos en los casos de los artículos 67 a 70 del TRLRHL, recargo para bienes inmuebles desocupados, etc.), y la Ordenanza fiscal reguladora.

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

- Cálculo y generación de recibos y padrones, provisionales y definitivos.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de ficheros DOC. Procesos de automatización para la regularización económica de las modificaciones comunicadas en los ficheros DOC, con posibilidad de emisión de liquidaciones agrupando años o por ejercicio, posibilidad de agrupación de ejercicios en riesgo de prescripción; notificación agrupada de liquidaciones.
- Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- Expedientes de división de deuda por porcentaje de participación.
- Visualizador GIS con el sistema geográfico del Ayuntamiento (ESRI) u otros.
- Expedientes de división de deuda por porcentaje de participación, permitiendo generar las liquidaciones correspondientes en función del mismo. El sistema deberá ser capaz de incorporar a cada uno de los valores, la información de todos los cotitulares, con su porcentaje de participación, así como de los derechos distintos al de propiedad existentes.
- Tramitación de alteraciones jurídicas, permitiendo hacer cambios de titularidad de forma masiva, expedientes de transmisión de dominio y cuales quiera otros que pudiera asumir el ayuntamiento mediante Convenio con el Catastro. Los cambios de titular grabados en el aplicativo deberán ser

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 62 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



incorporados automáticamente en la base de datos de la Dirección General del Catastro, para así evitar duplicidades en la grabación de datos, en el caso de que esté implementada dicha posibilidad por el Catastro.

- Tramitación del resto de alteraciones catastrales (modelo 900) y alteraciones no declaradas.
- Integración a través de servicios Web con la base de datos de la Dirección General del Catastro, tanto para consulta de los datos Públicos, como para la gestión de alteraciones de orden jurídico, según el nivel de autorización del usuario y de las competencias del Ayuntamiento en materia catastral.
- Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.
- Se podrán realizar consultas externas de acuerdo al convenio FEMP-ANCERT de deudas pendientes de IBI.
- Deberá cargar automáticamente la base de datos del listado de Notarios (código Notario y código Notaría) obtenida de la plataforma ANCERT. Una vez cargada la información procedente del Colegio de Notarios (ANCERT) debe permitir cruzar dicha información por diferentes criterios para detectar las omisiones de declaración de cambio de titular.

Deberá gestionarse un único callejero integrándose con la base de datos ciudad/territorio del Ayuntamiento, que sea compatible con Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones tienen para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.

6.3.10.22 Gestión tributaria del IVTM

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del IVTM, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, y la Ordenanza fiscal reguladora.

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

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 63 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



base imponible del impuesto, y a partir de ella, y del resto de elementos tributarios, la deuda tributaria. Incluirá los procesos de alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes (manual, DGT fruto del Convenio DGT-FEMP para el intercambio de información y mutua colaboración administrativa, padrón online, procesos masivos, etc.).

El mantenimiento de exenciones, bonificaciones y supuestos de no sujeción, deberá hacerse a través correspondientes expedientes electrónicos o mediante operaciones online. Asimismo los expedientes por situaciones de prorrateo y sus consciencias tributarias, cálculo de liquidaciones y emisión de devoluciones automáticas de ingreso en caso de bajas.

En los casos de baja temporal deberá distinguir entre las que sean por robo/sustracción y el resto de bajas temporales.

Asimismo permitirá que, desde la carga mensual de la DGT, se pueda cruzar la información con las autoliquidaciones presentadas, y genere informes que incorporen omisiones o correcciones. Asimismo, permitirá cruzar datos del Padrón anual del impuesto con el Padrón de Habitantes, al objeto de localizar omisiones.

DGT

El sistema permitirá la generación de autoliquidaciones previas a la matriculación del vehículo.

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

- Procesos de validación y carga de los objetos tributarios del IVTM mediante tratamiento de soportes o por los Web Services previstos por la DGT.
- Generación de autoliquidaciones asistidas de forma personal o telemática del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) en caso de alta de vehículos nuevos.
- Mantenimiento de objetos tributarios de forma interactiva y por el tratamiento de soportes de la Dirección General de Tráfico (DGT), con la posibilidad de que se pueda modificar manualmente para el cálculo de liquidaciones/recibos, quedando debidamente registrada la acción. La

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 64 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



aplicación deberá permitir la carga automática de datos de los movimientos recibidos mensualmente en los ficheros de la DGT. Debiendo gestionar además de manera automática la ordenación de movimientos repetidos.

- Procesos de gestión tributaria del IVTM. Exenciones, bonificaciones y supuestos de no sujeción.
- Cálculo y generación de recibos y padrones y liquidaciones en caso de baja.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva mediante tratamiento de ficheros de la DGT.
- Intercambio de información con la DGT de impagos del IVTM para su acreditación telemática (MVTA) de manera planificada.
- Integración on-line vía Web Services con la DGT.

6.3.10.23 Gestión tributaria y censal del IAE.

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión censal y tributaria del IAE, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, la Ordenanza fiscal aplicable, y la normativa específica reguladora de este tributo (Real Decreto 1175/7990, de 28 de septiembre, Real Decreto 234/1995, etc.)

El sistema permitirá la gestión censal completa del IAE: altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa, incluyendo los elementos previstos en las Tarifas y en la Instrucción.

Asimismo, deberá posibilitar la carga de la matrícula provisional, matrícula definitiva, ficheros trimestrales de la AEAT, etc., y el cálculo y generación del Padrón-lista cobratoria, provisional y definitiva.

Permitirá también el cálculo y generación de padrones fiscales, provisionales y definitivos, a partir de la información almacenada en el sistema.

Igualmente, deberá permitir la emisión de liquidaciones tributarias, de forma interactiva y masiva por tratamiento de las cargas trimestrales de la AEAT, y de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.



En la emisión de liquidaciones, permitirá la incorporación automática de los datos censales (cuota tarifa) y tributarios (índice de situación, recargo provincial, etc.), necesarios para el cálculo de la deuda tributaria, en base a la información almacenada en el sistema, si bien con posibilidad, también, de modificar manualmente por parte del usuario los elementos de cálculo de las liquidaciones/recibos, quedando debidamente registrada la acción.

Asimismo, llevará a cabo un mantenimiento de los elementos tributarios necesarios para el cálculo de la deuda.

El sistema permitirá llevar a cabo procesos de gestión tributaria del IAE, tales como exenciones y bonificaciones a través de los correspondientes expedientes electrónicos o mediante operaciones online. Asimismo los expedientes por situaciones de prorrateo y sus consecuencias tributarias, emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas y de liquidaciones automáticas en caso de altas.

6.3.10.24 Gestión tributaria del IIVTNU.

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del IIVTNU, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, y la Ordenanza fiscal reguladora.

El sistema permitirá llevar a cabo procesos de gestión tributaria del IIVTNU, tales como exenciones y bonificaciones a través de los correspondientes expedientes electrónicos o mediante operaciones online, así como solicitudes de prórroga en el caso de transmisiones "mortis causa", permitiendo, en este último caso, controlar los plazos de vencimiento de la presentación de la declaración o autoliquidación, mediante un sistema de alertas para los usuarios.

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

- Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención desde la plataforma ANCERT, mediante Servicio Web, de la Ficha Notarial (pdf y xml), así como del documento de escritura.
- Cambios de titularidad de bienes inmuebles y automatización de las

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 66 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.

- Verificación mediante referencia catastral o número de protocolo, Notario y año, de la existencia de liquidación/autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.

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

- Activación/Inactivación de los procedimientos de IIVTNU, IBI, y en su caso, otros tributos vinculados a la referencia catastral con captura de la información relativa a los mismos.
- Carga de la información procedente de los Notarios a través de ANCERT y cruce de la misma por diferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones/autoliquidaciones de IIVTNU, IBI y detectar sus omisiones. Una vez transcurrido el plazo legalmente establecido para la presentación de dichas declaraciones por el sujeto pasivo, generación de un sistema de alerta a los usuarios de la falta de presentación de dichas declaraciones.
- Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU, IBI a partir de las omisiones detectadas de la carga de ficheros ANCERT.

El sistema deberá permitir llevar a cabo las siguientes actuaciones:

- Carga e integración de ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de tributación.
- Integración on-line vía servicios Web con la plataforma de ANCERT y obtención de fichero de Notaria (pdf y xml) así como documentos de escritura.
- Realización de cambios de titularidad en los objetos tributarios de IBI u otros asociados al inmueble.
- Seguimiento de la Gestión del IIVTNU (requerimientos, resoluciones, etc.).
- Generación de autoliquidaciones.
- Generación de liquidaciones y en caso de existir varios sujetos pasivos, generar liquidaciones individuales a cada uno de ellos.

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 67 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Deberá permitir que los contribuyentes presenten autoliquidaciones o declaraciones del tributo con determinación:
 - Del obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado en su caso.
 - De distintas formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio).
 - Del detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc.).
 - Del Notario o administración autorizante y protocolo o detalle del documento, así como adjuntar una copia del mismo.
 - Del detalle del documento de la transmisión anterior, para comparación de precios de compra y venta, así como adjuntar copia de los mismos.
 - Del Porcentaje transmitido.
 - De los datos registrales de objeto tributario.
 - Del período de generación (fecha inicial y final para determinar el número de años).
 - De la referencia catastral del inmueble: permitirá saber el valor suelo en el momento del devengo, así como la generación de automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI u otros asociados al inmueble y Tasa por servicio de recogida de residuos sólidos urbanos).
 - De los beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y tipo de beneficio (administraciones públicas, entidades benéficas, etc.).
- Cálculo de retrasos en la liquidación, así como los recargos por presentación extemporánea y en su caso, los intereses correspondientes.

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

Como consecuencia de la revisión de las autoliquidaciones/declaraciones presentadas por los ciudadanos, el sistema deberá permitir la generación de

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 68 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



autoliquidaciones complementarias y liquidaciones paralelas.

El sistema contará con un simulador para el cálculo del IIVTNU.

6.3.10.25 Gestión tributaria del ICIO.

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria del ICIO, posibilitando llevar a cabo todas y cada una de las opciones que, al respecto, prevé el TRLRHL, y en la Ordenanza fiscal reguladora.

Asimismo, dispondrá de un registro de finalizaciones de obra y presupuestos, en el que se recogerán todos los datos relacionados con las mismas y a través del cual se lleven a cabo todas las actuaciones relacionadas con la liquidación definitiva del tributo.

El sistema permitirá llevar a cabo procesos de gestión tributaria del ICIO, tales como exenciones y bonificaciones a través de los correspondientes expedientes electrónicos.

El sistema deberá permitir:

- La generación de liquidaciones o autoliquidaciones provisionales.
- La generación de liquidaciones o autoliquidaciones definitivas.
- La integración mediante expediente o mediante operaciones online. con los expedientes de los que provenga el nacimiento de la obligación tributaria: (solicitud de licencias de obras, comunicaciones de inicio, actos no sujetos a título habilitante urbanístico o declaraciones responsables, y solicitud de licencias relacionadas con la actividad (ambiental, apertura, comunicaciones de inicio, etc).
- La gestión conjunta de este impuesto con la Tasa por otorgamiento de licencias urbanísticas y, en consecuencia, la generación de liquidaciones/autoliquidaciones que incorporen conjuntamente el cobro de ambos tributos.
- Generación de un sistema de alertas que avise al usuario en aquellos supuestos en que se notifique concesión de licencia urbanística respecto de





una referencia catastral, pero que en el plazo legalmente previsto no se ha autoliquidado el ICIO.

- A partir de la información de las omisiones detectadas y para aquellos supuestos en que se carezca de la documentación necesaria para efectuar la liquidación, generación de requerimientos individuales o masivos a los contribuyentes, para que efectúen la autoliquidación.

6.3.10.26 Gestión de Precios Públicos y Tasas y otros ingresos de la hacienda local.

La aplicación deberá permitir el desarrollo completo de la gestión tributaria de cada una de las Tasas, Precios Públicos y restantes ingresos previstos por el Ayuntamiento, conforme a lo previsto en el TRLRHL y en las Ordenanzas fiscales reguladoras de cada una de ellas, así como las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de las tasas y precios públicos:

Deberá permitir la carga de los ficheros que remiten al Ayuntamiento entidades externas (concesionarias, otras AAPP, fichero remitido por la Comunidad de Madrid respecto del SAUSS, etc.), para la elaboración y gestión de los correspondientes Padrones, así como para la generación, en su caso de liquidaciones.

El sistema permitirá llevar a cabo procesos de gestión, tales como exenciones y bonificaciones a través de los correspondientes expedientes electrónicos o mediante operaciones online, en el caso de que así estuvieran previstos. Asimismo, deberá permitir la emisión de devoluciones automáticas en caso de bajas y de liquidaciones automáticas en caso de altas.

El sistema deberá permitir:

- La generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- La generación de Padrones-listas cobratorias provisionales y definitivos.
- La generación de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones, partiendo de objetos tributarios.

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 70 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



- La integración con los expedientes de los que provenga el nacimiento de la obligación tributaria (expedientes de ocupación de vía pública, etc.), a través de Servicios Web.
- Asociación de los objetos tributarios a la referencia catastral, de forma que desde el objeto tributario del IBI, se gestionen las diferentes tasas que estén vinculadas con el inmueble.
- La realización de operaciones (como baja o cambio de titularidad) a varios objetos tributarios a la vez.
- Permita gestionar cualquier tasa o precio público con la opción de utilizar diversos parámetros de cálculo (superficie, metros lineales...) que a su vez permita liquidaciones de conceptos varios.
- Gestione la liquidación adaptada a los datos particulares de cada tasa definida y parametrizada según la configuración de la misma.

6.3.10.27 Gestión de Multas de tráfico.

- Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico, en todas sus fases, desde el momento de la denuncia hasta su finalización, incluyendo el pase a ejecutiva de las sanciones y de los recursos administrativos que se interpongan, debiendo quedar reflejado el histórico del expediente en todas sus fases.
- Trámites y actuaciones del procedimiento instructor y sancionador, incluidos sus documentales, integrados con el resto de la aplicación.
- Entrada de datos de reclamaciones y creación de expedientes de forma interactiva o automática desde distintos dispositivos, fijos o móviles, o por descarga de ficheros. Los diseños de los soportes informáticos podrán ser adaptables a los requisitos de los distintos tipos de expedientes sancionadores (infracciones ORA, exceso de velocidad, etc.).
- Desde dispositivos móviles manejados por agentes de Policía. A estos efectos, la aplicación, en la parte que corresponda, debe poder ejecutarse en dichos dispositivos móviles y haber previsto el software y los medios técnicos

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 71 de 102
-------------------------------------	---	--	------------------



necesarios para su conectividad tanto con el aplicativo como con la DGT para el intercambio de datos online. Deberá garantizarse la integración del sistema con los dispositivos con los que cuenta la Policía Local, así como la actualización y mantenimiento del software instalado en dichos dispositivos.

- Cobro de boletines de denuncia y de sanciones en formato C60AEB.
- Captura de datos de los infractores desde la base de datos del Ayuntamiento y de la DGT. Cuando el titular del vehículo tenga asignado un conductor habitual, deberá cargar directamente a éste. Retirada de puntos automática, o en su caso anulación de la retirada de puntos, a través de fichero con la DGT o Web Services.
- Consulta y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores, en todas sus fases, con diferentes opciones.
- Control de pago de los boletines de denuncia antes de la creación del expediente sancionador.
- Se deberá de integrar con el sistema de semáforo rojo y sanciones actuales de Régimen sancionador, contemplará desde la grabación de boletines hasta el cobro en periodo ejecutivo, en su caso, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones expediente de gestión, expedientes ejecutivos, etc.).
- Asimismo permitirá la incorporación de datos a través de ficheros externos o Web Services (aplicaciones externas de multas, ORA, radares foto rojo, etc.).
- Implantación de la Dirección Electrónica Vial (DEV).
- Posibilidad de comunicación telemática de sanciones graves y muy graves a efectos de limitar la disponibilidad de autorizaciones administrativas al titular del vehículo.
- Posibilidad de intercambio transfronterizo de información sobre infracciones de tráfico con los estados miembros de la UE.
- Se valorará específicamente la disponibilidad de una aplicación tipo APP, que funcione sobre los sistemas operativos más usuales en los dispositivos Smartphone, en conexión directa con la aplicación suministrada con la DGT,

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 72 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Respecto a las contribuciones especiales, debe permitir simulaciones y/o cálculo de diversos padrones con la opción de utilizar diversos parámetros de cálculo (superficie, metros lineales de fachada, valor catastral, coeficiente de participación, volumen edificable, etc...)
- Debe permitir la incorporación de la información de las fincas que figuran en la base de datos catastral, ya sea de forma gráfica a partir de la cartografía o bien a través de selecciones alfanuméricas de la propia base de datos, tanto de IBI como de cualquier otro padrón de tasas.
- Respecto a las cuotas de urbanización, debe permitir su liquidación bien en periodo voluntario de ingreso o bien en periodo ejecutivo, según el modelo de actuación elegido en el planeamiento urbanístico: cooperación, compensación o ejecución forzosa.

6.3.10.28 Otros ingresos no tributarios.

El sistema deberá permitir la liquidación y recaudación e ingresos, tales como sanciones por infracción de las Ordenanzas municipales, reintegro por percepción indebida de devoluciones, subvenciones no justificadas, costas procesales, sanciones tributarias diversas (incumplimiento órdenes de embargo, falta de atención a requerimientos, etc...) aplicando los plazos de notificación, pago y recursos previstos en su normativa reguladora específica.

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

6.3.10.29 Administración de Perfiles y Seguridad.

Alta y baja usuarios y asignación de funcionalidades a los usuarios en base a su papel y tareas asignadas en la organización, con identificación del mismo de conformidad con la legislación vigente.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 74 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



6.3.10.30 Control de asistencia a los Contribuyentes.

El sistema tendrá que contemplar el control de las asistencias realizadas a los Contribuyentes en cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al más alto nivel posible de detalle y sin importar el canal utilizado (teléfono, en persona, Internet, etc.).

De la misma manera, en el sistema se gestionará el historial de contactos con el contribuyente – CRM –, recogiendo la secuencia de las relaciones mantenidas con el mismo, permitiendo de esta manera que cualquier usuario del servicio, en el más breve tiempo posible, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica de los contribuyentes, ofreciendo así un nivel de servicio óptimo.

Respecto de la gestión documental, la aplicación debe contener herramientas para el tratamiento de los documentos que se generan por la misma, contemplando el control de versiones por contenido, las funcionalidades de trazabilidad, control de accesos, seguridad y generación de consultas.

6.3.10.31 Sistema de generación de informes.

La aplicación deberá disponer de un sistema que pueda gestionar el usuario final para crear consultas y cualquier tipo de informes, listados/ficheros o documentos.

El sistema de generación de informes proporcionará capacidades para crear informes para usuarios y aplicaciones web y se integrará con todos los módulos de la aplicación.

Cubrirá una amplia gama de necesidades, desde informes operativos de gestión, a análisis y documentación para entregar de los contribuyentes.

La herramienta permitirá la exportación de los resultados a las aplicaciones ofimáticas estándar y archivos de texto plano.

Existirán informes pre-configurados destinados al usuario final, donde se ofrecen opciones de selección asociados a los procesos tributarios habituales.

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 75 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



Se valorarán las prestaciones de generación de informes, listados/ficheros por el usuario final, en base a su facilidad de uso, flexibilidad, optimización de tiempos de respuesta, etc.

Se deberán migrar, al nuevo aplicativo, los informes ya diseñados en el aplicativo actual.

6.3.10.32 Planificador de procesos y tareas.

El sistema proporcionará herramientas específicas para planificar trabajos en diferido, de modo que puedan programarse procesos de tratamiento masivo de recibos, expedientes, carga de datos externos, generación de informes o de cualquier otro tipo técnico o funcional.

6.3.10.33 Herramientas para la organización del trabajo.

El sistema proporcionará herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, la asignación de tareas, como por ejemplo la agenda individual por usuario, de bandejas de gestión o lotes de trabajo.

Adicionalmente se implantara un cuadro de mando integral, herramienta que supervisará el desempeño y gestión de la organización por medio de indicadores clave que ayudará a tomar medidas correctoras para mejor el servicio.

6.3.11 Integración con la Sede Electrónica

La sede electrónica del Ayuntamiento de Alcalá de Henares constituye el elemento a través del que los administrados pueden relacionarse con el Ayuntamiento por medios electrónicos las 24 horas del día, los 365 días del año. Desde la sede electrónica se puede acceder a contenidos y servicios, tanto de forma anónima como validada a través de Certificado Digital, DNI electrónico, CL@VE u otro mecanismo de identificación admitido.

Actualmente el Ayuntamiento de Alcalá de Henares dispone de una Sede Electrónica [<https://sede.ayto-alcaladehenares.es/>].

Desde la Sede Electrónica actual del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, los ciudadanos deberán poder consultar toda su información de carácter administrativa y



fiscal (Recibos/liquidaciones y/o Multas y de Unidades Fiscales de la aplicación de Gestión Tributaria,...)

El servicio de consulta de recibos deberá permitir a cualquier persona, previa identificación mediante el sistema de identificación de la sede, consultar la información sobre los recibos del ciudadano de distintos conceptos tributarios, agrupando los mismos en función del estado en que se encuentran: pendientes de pago o pagados, provenientes del sistema de Gestión Tributaria del Ayuntamiento, etc.

El adjudicatario asumirá todas las licencias o gastos necesarios para realizar la citada integración entre sistemas para la realización de las labores indicadas.

Pago electrónico

La solución propuesta facilitará el pago online para aquellos trámites administrativos que supongan el pago individual de recibos, liquidaciones o autiquidaciones de tasas, impuestos, inscripciones deportivas, etc, integrándose con la pasarela de pagos que ofrezca el Ayuntamiento. Las funcionalidades incluidas para el pago telemático permitirán:

- Selección de la tasa, impuesto o tarifa a pagar
- Presentación del formulario asociado.
- Rellenar y validar datos.
- Llamada al servicio de pasarela de pagos.
- Introducir datos del medio de pago (tarjeta de crédito, Bizum, ...)
- Confirmación de datos.
- Mostrar recibo con notificación.
- Consultar e imprimir justificantes de pagos ya realizados

6.3.12 Otros Requerimientos

6.3.12.1 Demostración Productos Ofertados.

Para la correcta valoración de la solución ofertada, los licitadores deberán realizar una demostración completa del producto ofertado, mediante la conexión en un **entorno de demostración estable**.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es		
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral	
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo		Página 77 de 102

Los días de demostración serán avisados y publicados en el perfil del contratante, una vez realizada la apertura del Sobre 2. El detalle de los aspectos a incluir en la demostración será comunicado con la debida antelación a los licitadores, y deberá permitir a los técnicos municipales poder realizar una mejor valoración de los aspectos subjetivos del presente pliego. Incluirá varios ejemplos de manera que queden reflejados todos los aspectos demandados en el presente pliego. Se intentará que la demostración incluya la puesta en práctica de todos los subsistemas demandados en el presente Pliego.

Dicha demostración se deberá atener a los documentos descriptivos de la solución planteada expresa del sobre 2, no siendo válida la alteración de la oferta presentada por dicha vía.

6.3.13 Arquitectura del Suministro y Servicio asociado al mismo

El Ayuntamiento de Alcalá de Henares proporcionará todos los elementos hardware y de comunicaciones necesarios para el correcto funcionamiento de los sistemas objeto de este pliego.

Para ello el Ayuntamiento proporcionará los servidores hardware necesarios, con las características demandadas por el adjudicatario, siempre dentro de las posibilidades tecnológicas con las que cuenta el Ayuntamiento descritas en el anexo II.

Se requiere las licencias para un entorno de Producción escalable y un entorno de Pre-producción con capacidad suficiente para poder replicar la operativa real para la realización de pruebas.

El software y productos ofertados se integrarán en las arquitecturas hardware del Ayuntamiento actuales de forma balanceada, en una granja de servidores de aplicaciones de alta disponibilidad (ver anexo II).

En caso de que la aplicación ofertada requiera un software de terceras empresas para ser operativo, todas las licencias, los costes de implantación y puesta en marcha de las mismas y las horas de consultoría y formación estarán incluidos en el precio del presente contrato y abarcarán la duración completa del mismo.

Queda excluido de este punto anterior la licencia de la Base de Datos Oracle 19.10, ya en propiedad por parte del Ayuntamiento. La citada Base de Datos, deberá ser la base de datos de referencia de toda la arquitectura planteada por los licitadores.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 78 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



6.3.14 Integraciones

La solución dispondrá de los procedimientos necesarios para garantizar la interoperabilidad con los diferentes sistemas electrónicos tanto del propio Ayuntamiento como de otras Administraciones Públicas para los intercambios de información que se detallan en este pliego de prescripciones técnicas.

6.3.14.1 Integraciones mínimas con los Sistemas Corporativos

- **Mediante servicios web:**

- **Integración con la BBDD de Terceros Única (BDT).** Se encarga de gestionar la información correspondiente a las Personas Físicas o Jurídicas que tienen o han tenido alguna relación con la Administración.
- **Integración con la BBDD de Ciudad (BDC).** Contiene la información territorial básica del territorio: calles, accesos, direcciones, parcelas, locales, edificios, divisiones territoriales, etc., y constituye el núcleo de información alfanumérico para toda la gestión administrativa.
- **Base de Organización (BDO).** Contiene la información relativa a la organización interna de la administración (Organizaciones, Unidades administrativas, Personas y rol que desempeñan) y sobre el que se despliega el sistema de seguridad (control de acceso a los recursos del sistema).
- **Integración con el Gestor Documental (DOCUMENTUM).** Repositorio corporativo de documentos en el que se almacenarán y desde el que se recuperarán todos los documentos que se gestionan en la corporación.
- **Integración con el servicio de Padrón Municipal (ePOB).** Integración de datos. Altas, Rectificación de datos, Cambios de domicilio, fallecimientos, etc.
- **Integración con la Plataforma de Firma interna.** Todos los documentos se deberán firmar electrónicamente. Dicha firma se





integrará en el portafirmas corporativo (web y móvil que dispone en la actualidad el Ayuntamiento o sistemas futuros)

- **Integración con el Gestor de Expedientes.** El sistema integrará con la herramienta corporativa de expedientes para relacionar si fuese necesario y obtener documentación a expedientes ya existentes.
- **Integración con la Sede Electrónica.** El aplicativo deberá contar con Oficina Virtual Tributaria propia, que permitirá su integración con la Sede Electrónica del Ayuntamiento (ver punto 6.3.11 del presente pliego).
- **Integración con el Registro de Entrada/Salida.** El aplicativo deberá integrarse con el Registro de Entrada y salida municipal para cualquier anotación necesaria.

- **Mediante fichero de intercambio o equivalente:**

- Sistema de Información Contable Municipal (SICAL): El actual sistema contable sólo permite este tipo de integración. No obstante, en previsión de la renovación de dicho aplicativo, se valorarán aquellas propuestas que contemplen la posibilidad de integrarse mediante web service con otras soluciones contables del mercado actual.

Además la Plataforma deberá proveer APIs abiertas basadas en servicios WEB, cuya explotación estará incluida en el alcance del presente pliego, para la utilización por parte de terceros, en un ámbito interno del Ayuntamiento, para el acceso en modo estructurado a la información de dichos subsistemas, por ejemplo, Portal de Transparencia, Portal Datos Abiertos, Sistemas Big Data (explotación datos y cuadros de mando).

6.3.14.2 Interoperabilidad e intercambio de datos con Organismos externos

La aplicación propuesta deberá ser interoperable con los siguientes servicios:

- **Dirección General de Catastro.** On-line mediante Servicios Web.

Se exige la integración vía Web Services con la base de datos de la Dirección General del Catastro, incluyéndose la comunicación de los

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 80 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



cambios de titularidad, a realizar desde el propio expediente de la liquidación del IIVTNU o cualquier expediente relacionado (cambios de titular de IBI, ...) al objeto de que cursen efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.

• **Dirección General de Tráfico.** On-line mediante Servicios Web.

- Los accesos a DGT deben realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.
- **PSAN** Aplicación informática para el procedimiento sancionador que permite remitir telemáticamente a la DGT las denuncias impuestas en vías urbanas y cuya tramitación corresponde a dicho Organismo.

• **Servicio de Verificación y Consulta de Datos [PID – SVD]** mediante Servicios Web.

• **ANCERT.** On-line mediante Servicios Web.

La aplicación deberá contemplar la integración "en línea", vía Web Services, con la plataforma notarial ANCERT, al mayor nivel de funcionalidad, permitiendo:

- Consultas sobre deuda en Ejecutiva y emisión del certificado o documento de ingreso, si corresponde.
- Generación automática del fichero de IIVTNU, incluyendo la emisión de la liquidación correspondiente, a partir de la ficha notarial.
- Descarga de escrituras.

• **AEAT** Vía EDITRAN y ficheros en cumplimiento del Convenio de Intercambio de información Tributaria y colaboración en la Gestión Recaudatoria.

La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el Convenio de Intercambio de información Tributaria y colaboración en la Gestión Recaudatoria.

• **EDITRAN**

El sistema debe estar completamente integrado con la plataforma EDITRAN, con gestión desatendida de entregas y de ficheros con

Copia electrónica auténtica de documento papel - CSV: 14165675671113210751. Verificación en <https://sede.ayto-alcaladehenares.es/validacion>

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 81 de 102
-------------------------------------	---	--	------------------



15 JUL 2022

Concejalía de Transparencia, Innovación Tecnológica y Gobierno Abierto
Servicio de Innovación Tecnológica

cualquier entidad que soporte este sistema de comunicaciones.

Será a cargo de la empresa adjudicataria la licencia de uso de este sistema y su mantenimiento así como su operativa diaria, en el marco de los servicios tecnológicos integrales a prestar.

- CORREOS. SICER a través de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica.
- INSS y TGSS. Mediante ficheros con perceptores de prestaciones.
- Registro Central de Índices. Mediante ficheros.
- Base de Datos extenas:

El licitador deberá integrarse con todas las funcionalidades indicadas, dicha integración deberá estar incluida en el precio de su oferta.

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

Algunos de los sistemas pueden no estar plenamente operativos en el momento de la redacción de las ofertas por parte de los licitadores. En esos casos la oferta deberá prever un plan de integración sin coste para el Ayuntamiento en el momento en el que el sistema esté plenamente operativo. Cualquier otra plataforma de una Administración Pública que se derive de futuras normas o leyes en materia de Administración Electrónica, Integración e Interoperabilidad entre administraciones, deberá ser tenida en cuenta, sin coste adicional para el Ayuntamiento.

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 82 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



6.4 Migración

Tal y como se ha indicado en el apartado de situación actual, el Ayuntamiento de Alcalá dispone en producción de una serie de elementos que sostienen la Gestión del Área de Hacienda.

- Gestión Tributaria y Recaudación GT-WIN TAO (Aplicación cliente-servidor).
- Recaudación Ejecutiva Avanzada (Ejecutiva +) (Aplicación cliente-servidor).
- Gestor de Multas TAO (Aplicación cliente-servidor).
- Gestión de Avisos y Notificaciones (GAN) (Aplicación cliente-servidor).

Es preciso por tanto que las empresas licitadoras presenten un Plan de Migración de los datos contenidos en dichos aplicativos, y que permitan al Ayuntamiento una continuidad en la gestión.

Se realizarán diversas fases de migración, iterándolas, hasta que se considere correcta la calidad de los elementos migrados.

En la fase inicial de implantación se solicitará análisis cualitativo y cuantitativo de los datos a migrar, con el fin de detectar posibles incidencias, que deben de ser gestionadas para su regularización.

7 Plan de Capacitación/Gestión del Cambio

Los licitadores deberán incluir en la oferta técnica un Plan de capacitación que incluya las acciones formativas necesarias para todos y cada uno de los subsistemas a nivel de desarrolladores, administradores, técnicos y usuarios de la plataforma.

Este Plan de formación deberá abarcar todos los aspectos del proyecto y, dentro de cada uno, los diferentes niveles de formación según sus perfiles.

La formación deberá ser completa y exhaustiva, y en el plan de formación se detallará:

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 83 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- Número y tipos de actividades formativas.
- Perfiles tipo para cada actividad formativa.
- Cuanta información se estime de interés para la mejor evaluación del programa.

Se requieren como mínimo 300 horas de formación de las cuales al menos en un 10% podrán ser requeridas de forma presencial en las instalaciones del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Los manuales de administración y de usuario se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que el Ayuntamiento lo requiera. Deberá entregarse íntegramente en castellano.

Para facilitar la gestión del cambio, además del Plan de Formación, los licitadores incluirán un Plan de Comunicación, mediante el cual se presente a las distintas áreas funcionales del Ayuntamiento el proyecto a poner en marcha, la metodología del mismo, los resultados a obtener y el planning de fechas estimado.

8 Servicio de Soporte y Consultoría

Tras la puesta en producción del sistema, se requieren un mínimo de **20** jornadas, de **8 horas** cada una para llevar a cabo el servicio de soporte y Consultoría o Asistencia Técnica.

Se valorará como mejora la inclusión de jornadas de soporte y consultoría adicionales. Por ello, **el número de jornadas de soporte post-producción no deberá constar en la memoria técnica (sobre 2), sino que deberá hacerse en el sobre 3 (criterios de valoración automática o mediante aplicación directa de fórmulas).**

La inclusión de ese dato en el sobre 2 puede suponer la exclusión de la oferta completa del proceso de licitación.

9 Obligaciones de Información y Publicidad

La empresa adjudicataria estará obligada a cumplir las obligaciones de información y publicidad establecidas en el anexo XII, sección 2.2. del Reglamento (UE) 1303/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 17 de diciembre de 2013, y, especialmente, las siguientes:

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 84 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- En los documentos de trabajo, así como en los informes y en cualquier tipo de soporte que se utilice en las actuaciones necesarias para el objeto del contrato, aparecerá de forma visible y destacada el emblema de la UE, haciendo referencia expresa a la Unión Europea y el Fondo Europeo de Desarrollo Regional.
- En toda difusión pública o referencia a las actuaciones previstas en el contrato, cualquiera que sea el medio elegido (folletos, carteles, etc...), se deberán incluir de modo destacado los siguientes elementos: emblema de la Unión Europea de conformidad con las normas gráficas establecidas, así como la referencia a la Unión Europea y al Fondo Europeo de Desarrollo Regional, incluyendo el lema "Una manera de hacer Europa"

10 Coordinación, Control y Seguimiento.

El licitador deberá definir un modelo que garantice la correcta y eficiente gestión, dirección y coordinación de los objetivos, actividades y tareas del proyecto, del equipo de trabajo implicado en su ejecución, de la relación con los servicios del Ayuntamiento de Alcalá de Henares y de la calidad y adecuación de los productos resultantes de este contrato.

De cara a la mejor organización del proyecto de implantación el adjudicatario designará una persona como Jefe de Proyecto, que deberá ser aprobado por el Ayuntamiento, así como su posible sustitución, y cuyas principales tareas serán:

- Responsabilizarse de la planificación, organización, coordinación, dirección y control permanente de los servicios, efectuando los ajustes oportunos para adaptarse a la planificación y objetivos establecidos.
- Mantener la interlocución con el equipo de Técnicos Responsables del Ayuntamiento y efectuar la coordinación del resto de miembros del equipo de trabajo.
- Desarrollar planes de trabajo y elaborar informes periódicos de avance.
- Proponer la aprobación de los hitos establecidos.
- Colaborar en la elaboración y realización de presentaciones divulgativas de los sistemas de gestión objeto del contrato.





- Garantizar la calidad de los productos finales.

Las propuestas técnicas deberán contener una descripción detallada de la metodología utilizada en cada caso. Dentro del apartado metodológico se señalarán por separado cuál será el tratamiento de cada uno de estos puntos:

- Calendario detallado de la implantación indicando los hitos a alcanzar en cada uno de ellos y las entradas de documentación.
- Descripción del equipo de trabajo que va a estar involucrado en el proyecto, con su correspondiente estructura organizativa.
- Plan de entrega del Software por fases y plazos.
- Criterios de admisión o no de cambios sugeridos por el usuario
- Plan de comunicación por parte del equipo de proyecto del Ayuntamiento con el equipo de la empresa adjudicataria de este contrato:
 - Canales y tiempos medios de respuesta.
 - Herramientas a propuesta del licitador para el reporte de consultas, incidencias o dudas.
- Generación de conjuntos de pruebas y su adopción desde las primeras fases de implementación de los desarrollos señalados en el alcance del proyecto.
- Planificación del despliegue en la plataforma de preproducción del Ayuntamiento con el fin de que el equipo técnico que el Ayuntamiento de Alcalá de Henares determine pueda validar los desarrollos.
- Pruebas funcionales que acrediten el cumplimiento de los requisitos establecidos. La planificación de estas pruebas se distinguirá por cada uno de los módulos descritos en el presente pliego y se distribuirán en un horizonte temporal para que el equipo técnico de este Ayuntamiento conozca los hitos del proyecto en los cuales se requerirá su intervención.

Se realizarán reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, con la periodicidad que sea fijada en función de la evolución del proyecto, de los responsables del contrato, el Jefe de Proyecto y los responsables del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto, las especificaciones funcionales de cada uno de los objetivos y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

Tras las revisiones técnicas, de las que se levantará acta, los responsables del contrato podrán rechazar en todo o en parte los trabajos realizados, en la medida en que no respondan a lo acordado o que no superasen los controles de calidad.

<p>Código Seguro de Verificación (CSV)</p>	<p>Código de verificación numérico en el lateral</p>		<p>Página 86 de 102</p>
<p>En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo</p>			



La entidad adjudicataria, queda sometida al control, seguimiento y verificación de los organismos competentes tanto de la Unión Europea como nacionales, estando obligada a facilitar cuanta información le sea requerida, dando así cumplimiento a lo establecido en el Reglamento (CE) 1303/2013.

Puesto que se trata de una actuación cofinanciada por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional, la empresa adjudicataria debe tener en cuenta las siguientes cuestiones:

- Que el nombre de su entidad, así como el nombre de la operación y la cantidad de fondos públicos destinados a la misma, pueden ser objeto de publicación.
- Que dicha operación queda sujeta a los organismos de control de actividades cofinanciadas por Fondos Europeos.
- Que al objeto de realizar el seguimiento y evaluación de los objetivos, deberá facilitar información suficiente de la actividad desarrollada. Para ello, al finalizar la actividad, remitirá en soporte papel y digital:
- Una Memoria de Ejecución en la que se dé cuenta de los objetivos cubiertos por la actividad, y describa las circunstancias y resultados de la acción.
- Los datos pormenorizados de la misma y pruebas documentales que acrediten la realización de las actuaciones realizadas en el marco del contrato.

Respecto a las acciones que para publicitar o difundir la operación se pudieran poner en marcha, deberá adjuntar un ejemplar de cada material publicitario. Todos ellos, deben incluir información relativa a que la operación ha sido cofinanciada al 50% por el Fondo Europeo de Desarrollo Regional. (Las fotos o grabaciones también pueden ser elementos de prueba.)

11 Acuerdos de Nivel de Servicio

Disponibilidad del Servicio

Para medir la disponibilidad, se considerará el tiempo en el que se encuentren operativos y con suficientes recursos las aplicaciones que componen el sistema. No será tenidos en cuenta tiempos de indisponibilidad del sistema derivados de elementos ajenos al adjudicatario (hardware que soporta la solución, comunicaciones, servicios DNS...)

Se distinguirá un horario normal, de 8h a 16h de lunes a viernes y un horario extendido el resto de horas y días de la semana fuera de este tramo.





El nivel de disponibilidad del servicio ofertado debe ser superior al 98% dentro del horario normal y superior al 95% para el horario extendido.

La fórmula que se utilizará para el cálculo de la disponibilidad del servicio es la siguiente:

$$\text{Disponibilidad} = \frac{(\text{Tiempo de servicio comprometido}) - (\text{Tiempo de caída del servicio})}{\text{Tiempo de servicio comprometido}} \times 100$$

Tiempo de servicio comprometido: Horas o fracciones en las que los servicios estarán disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento. El servicio estará disponible las 24 horas del día durante todos los días del año.

Tiempo de caída del servicio: Horas o fracciones en las que los servicios no están disponibles fuera del tiempo dedicado al mantenimiento.

Disponibilidad: El porcentaje de tiempo en el que los servicios están disponibles.

En caso de incumplimiento del nivel de disponibilidad del servicio, se procederá a la imposición de la penalización que a continuación se detalla:

Las penalizaciones se aplicarán de forma trimestral y a nivel económico sobre el coste de los servicios facturados, aplicando un porcentaje de descuento, cuya forma de cálculo se detalla a continuación. Será de aplicación lo establecido en el artículo 194.2 de la LCSP.

La suma de los porcentajes de descuento de todas las penalizaciones, será la que determinará el descuento total a aplicar al trimestre en cuestión.

En el caso de que el proveedor en su oferta mejore los requerimientos mínimos de alguno de los niveles de servicio, será de cumplimiento exigible, y por lo tanto aplicables las penalizaciones correspondientes.

Horario	Disponibilidad media trimestral	Penalización
Normal	Menor del 98%	El porcentaje de descuento será el doble de la diferencia entre la disponibilidad mínima (98%) y la disponibilidad trimestral.
	Menor del 50%	El porcentaje de descuento será del 100%
Extendido	Menor del 95%	El porcentaje de descuento será el doble de la diferencia entre la disponibilidad mínima (95%) y la disponibilidad trimestral.
	Menor del 50%	El porcentaje de descuento será del 100%

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 88 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



12 Documentación, Estructura Normalizada y Contenido de las Ofertas

Los manuales de administración y de usuario así como toda la documentación del proyecto se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que el ayuntamiento lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

Deberá entregarse íntegramente en castellano.

12.1 Estructura Normalizada Ofertas

Se presenta a continuación la estructura que deben tener las ofertas presentadas por los distintos licitadores, separadas por sobres y con indicación del contenido y estructura de las mismas de conformidad con lo recogido en el pliego de cláusulas administrativas.

Documentación a incluir en el SOBRE 2:

- Oferta técnica que incluya el detalle de los aspectos recogidos en el punto 10, Coordinación, control y seguimiento en relación con la metodología utilizada.
- Memoria técnica en la que se detallen las características técnicas y funcionales de la solución propuesta, que incluya la totalidad de productos y herramientas tecnológicas que forman parte del contrato así como detalle del alcance de los servicios asociados (excepto aquellos que forman parte de valoración cuantificable automáticamente).
- Plan de implantación.
- Plan de Gestión de Cambio
- Plan de Migración
- Plan de Integración: (integraciones detalladas en el correspondiente epígrafe del PPT) Donde se detalle como el licitador realiza la integración con los distintos componentes ya presentes en el ecosistema TI del Ayuntamiento de Alcalá de Henares, especialmente, base de datos de terceros, base de

Página 89 de 102

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 89 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



datos territorio-ciudad, plataforma de firma electrónica, gestor de expedientes,... Además se deberán detallar las Integraciones con el resto de elementos que se demandan.

- Plan de Capacitación.

NOTA: En ningún caso habrá de incluirse en la documentación anteriormente reseñada información alguna que pudiera resultar, directa o indirectamente, indicativa de la oferta económica o de cualesquiera otros criterios de adjudicación evaluables mediante aplicación de una fórmula, cuya documentación acreditativa ha de incluirse en el Sobre nº 3 o Archivo electrónico nº 3, por cuanto tal circunstancia podría constituir una vulneración del principio general de secreto de la proposiciones, constitutiva, por consiguiente, de motivo de rechazo de la proposición.

Documentación a incluir en el SOBRE 3

- Oferta económica en el formato establecido en el Pliego de Cláusulas Administrativas:
 - Desglose del precio por hora de consultor asignado a proyecto

En este mismo sobre de incluirán los documentos relativos a los criterios de valoración, distintos del precio, que deban evaluarse mediante la aplicación de una fórmula. En particular deben incluirse:

- Número de meses de un consultor adicional durante la puesta en producción
- Número de jornadas de Servicios de Soporte y Consultoría adicionales.

13 Tratamiento de los datos de carácter personal.

El presente contrato conlleva la necesidad de acceder a datos de carácter personal cuya finalidad es la recogida en el punto 2 del presente pliego y de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante. Por tanto, el licitador que resulte adjudicatario tendrá la consideración de encargado de Tratamiento de dichos datos, habida cuenta de lo dispuesto en la Disposición Adicional vigésimo quinta de la Ley 9/2017, de 9 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y deberá cumplir con las obligaciones impuestas por la normativa vigente en materia de Protección de

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 90 de 102
--	---	--	------------------



Datos de Carácter Personal. El tratamiento de datos de carácter personal por cuenta de terceros sólo podrá realizarse cuando haya sido especificado en el contrato de encargado de tratamiento de datos, y de acuerdo con las instrucciones determinadas en las cláusulas del mismo, que se anexan al presente Pliego, en el Anexo I. Cuando finalice la prestación contractual, los datos de carácter personal que estén en posesión del adjudicatario del contrato deberán ser devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que ésta hubiese designado, en las mismas condiciones que se encuentren y sin ningún tipo de alteración y deberá llevarse a cabo de acuerdo con las prescripciones establecidas en el contrato firmado de encargo de tratamiento y bajo la supervisión de los Servicios Técnicos Municipales.

En el supuesto de que el licitador trate datos de carácter personal por cuenta propia se le atribuirá la responsabilidad exclusiva de los datos que hubiera de tratar como consecuencia de la prestación del servicio objeto del contrato, en calidad de responsable de los mismos.

El deber de secreto sobre la información que se obtenga durante la duración del objeto del contrato, por lo que respecta al cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos personales se mantendrá por tiempo indefinido

14 Incidentes de Seguridad

El contratista notificará con carácter urgente la existencia de cualquier incidencia que conociera en el desarrollo de las tareas objeto del presente contrato y que pudieran afectar a la seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

Relacionado con RGPD y ENS, comunicación de los incidencias de seguridad tanto al responsable del Servicio de Innovación como al DPD del Ayuntamiento de Alcalá de Henares.

15 Condiciones de Modificación del Contrato

En aplicación de lo dispuesto Ley de Contratos del Sector Público 9/2017 artículo 204, el presente contrato podrá modificarse debido a la necesidad de ajustar la prestación a especificaciones técnicas, hasta un porcentaje del veinte por ciento (20%) del presupuesto máximo de licitación, en los siguientes supuestos:

- Por posibles cambios en el entorno tecnológico tales como cambios/actualizaciones del Sistema Operativo, Gestor de Base de

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 91 de 102
--	---	--	------------------



Datos, Navegadores, cambios en modo que se proporciona el servicio (OnPremise, PaaS, SaaS, ..)

- Necesidad de contratación de jornadas de consultoría relacionadas con la puesta en marcha de funcionalidades nuevas, no incluidas en el presente pliego, o estudios de los procesos actuales diseñados, una vez agotadas las jornadas ofrecidas como mejora por parte del licitador. El precio de estas modificaciones se calculará en base al precio por jornada de trabajo establecido en la oferta proporcionada por los licitadores.

El procedimiento se iniciará con la propuesta del responsable del contrato motivando la necesidad de la modificación, audiencia al contratista y aprobación por el órgano de contratación. La modificación propuesta tendrá carácter obligatorio para el contratista.

16 Condiciones Especiales de Ejecución del Contrato

El adjudicatario además de cumplir, respecto de los trabajadores vinculadas a la ejecución del contrato, las disposiciones legales, reglamentarias y convencionales vigentes en materia laboral, de Seguridad Social y de seguridad y salud en el trabajo, deberá cumplir el convenio colectivo aplicable, respetando las condiciones que se establezcan en dicho convenio y abonando, en todo caso, al menos el salario recogido en el mismo según la categoría profesional que le corresponda al trabajador.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es		
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral	
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo		Página 92 de 102



ANEXO I

CONTRATO DE ENCARGADO DEL TRATAMIENTO DE DATOS POR CUENTA DEL AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES (ARTÍCULO 28 RGPD)

En Alcalá de Henares, a ... de de 20..

Reunidos de una parte, D./D^a., mayor de edad, con DNI nº, actuando en nombre y representación del AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES , con CIF P-2800500, y con domicilio a efectos del presente contrato en Plaza de Cervantes 12. 28801 Alcalá de Henares (Madrid) (en adelante, RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO)

Y de otra, D./D^a., actuando en nombre y representación de, con CIF y domicilio a efectos del presente contrato, en la Calle/Plaza..... (en adelante, ENCARGADO DEL TRATAMIENTO)

Ambas partes se declaran, según intervienen, con capacidad suficiente para suscribir el presente **CONTRATO DE ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS**, y puestas previamente de acuerdo,

MANIFIESTAN

I.- Que el Ayuntamiento de Alcalá de Henares es Responsable del tratamiento de datos personales objeto de este contrato conforme a lo dispuesto en el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante RGPD)

II.- Que el Responsable del Tratamiento solicita la prestación de servicios de (indicar el tipo de servicio: contrato de servicios / contrato menor / convenio /.....) por parte del Encargado de Tratamiento. La duración de este contrato, va desde la fecha de la firma del mismo, hasta la finalización de los trabajos especificados en la Cláusula Primera.

III.- Que para la prestación del servicio, al Encargado le resultará necesario el acceso y tratamiento de los datos personales por cuenta del Responsable.

IV.- Que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 28 del RGPD y del artículo 33 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en adelante, LPDPGDD), a través de los cuales se definen las obligaciones y responsabilidades que asume el Encargado en el tratamiento de los datos de carácter personal, con arreglo a las siguientes:

CLAUSULAS

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 93 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



PRIMERA. Objeto del encargo de tratamiento.

Mediante las presentes cláusulas se habilita a la entidad....., encargada del tratamiento, para tratar por cuenta de AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES, responsable del tratamiento, los datos de carácter personal necesarios para prestar el servicio de (Indicar el tipo de servicio: contrato de servicios / contrato menor / convenio /.....), de forma automatizada / o no (indicarlo)

Las finalidades que motivan el tratamiento de datos del Responsable por parte del Encargado, son única y exclusivamente para la prestación de los servicios siguientes: (descripción detallada del servicio).

-
-
-

Para ello, puede ser necesario realizar las siguientes operaciones de tratamiento de datos: (concretar, señalando entre las posibilidades que se dan, las operaciones que se van a llevar a cabo)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Recogida | <input type="checkbox"/> Registro |
| <input type="checkbox"/> Estructuración | <input type="checkbox"/> Modificación |
| <input type="checkbox"/> Conservación | <input type="checkbox"/> Extracción |
| <input type="checkbox"/> Consulta | <input type="checkbox"/> Comunicación por transmisión |
| <input type="checkbox"/> Difusión | <input type="checkbox"/> Interconexión |
| <input type="checkbox"/> Cotejo | <input type="checkbox"/> Limitación |
| <input type="checkbox"/> Supresión | <input type="checkbox"/> Destrucción |
| <input type="checkbox"/> Comunicación | |

Queda terminantemente prohibida la aplicación o utilización de los datos de carácter personal objeto de tratamiento para fines distintos a los aquí previstos, salvo autorización expresa manifestada por escrito por el Responsable del Tratamiento.

Se prohíbe, asimismo, la comunicación de los datos objeto de tratamiento, ni siquiera para su conservación a otras personas, salvo las cesiones legalmente establecidas y las que resulten necesarias para el cumplimiento de las finalidades de la relación contractual, siempre que expresamente lo autorice el responsable del tratamiento.

El presente contrato entrará en vigor a la fecha de su firma y permanecerá vigente mientras dure la prestación de servicios que motiva la formalización del mismo.

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 94 de 102
-------------------------------------	---	--	------------------



SEGUNDA. Identificación de la Información afectada.

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del objeto de este encargo, el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, pone a disposición del ENCARGADO DEL TRATAMIENTO, la información que se describe a continuación:

El Encargado sólo accederá a (Poner los datos que se van a tratar, especificar si son DATOS DE EMPLEADOS, CIUDADANOS...)

- Datos identificativos:** nombre y apellidos; DNI; Nº Seguridad Social; Dirección; Teléfono; Firma/Huella; Imagen/Voz.
- Datos de naturaleza penal**
- Datos de infracciones y sanciones administrativas**
- Datos categorías especiales:** Salud; Afiliación sindical; Religión; Ideología; Creencias; Vida sexual; Origen racial o étnico; Violencia de género.
- Datos de características personales:** Datos de estado civil; Edad; Datos de familia; Sexo; Fecha de nacimiento; Nacionalidad; Lugar de nacimiento; Idioma.
- Datos de circunstancias sociales:** Aficiones y estilo de vida; Pertenencia a clubes, asociaciones.
- Datos académicos y profesionales:** Formación; Titulaciones; Expediente académico; Experiencia profesional; Pertenencia a colegios o asociaciones profesionales.
- Datos detalle de empleo:** Cuerpo/Escala; Categoría/grado; Puestos de trabajo; Datos no económicos de nómina; Historial del trabajador.
- Datos económico-financiero y de seguros:** Ingresos, rentas; inversiones, bienes patrimoniales; Créditos préstamos, avales; Datos bancarios; Planes de pensiones, jubilación; Datos económicos de nómina; Datos deducciones impositivas/impuestas; Hipotecas; Subsidios, beneficios; Historial créditos; Tarjetas crédito.
- Datos de transacciones:** Bienes y servicios suministrados por el afectado; bienes y servicios recibidos por el afectado; transacciones financieras; compensaciones/indemnizaciones.

TERCERA. Deber de devolución y no conservación.

Cuando finalice la prestación contractual, el Encargado de Tratamiento devolverá todos los datos personales que estén en su posesión a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que ésta hubiese designado, en las mismas condiciones que se encuentren, de forma legible y sin ningún tipo de alteración y deberá llevarse a cabo de acuerdo con las prescripciones establecidas en el contrato firmado de encargo de tratamiento y bajo la supervisión de los Servicios Técnicos Municipales, debiendo certificar el encargado la entrega de datos que se quedará en poder del Responsable del tratamiento. No obstante, el encargado del tratamiento puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Aquellos datos que no se devuelvan, siguiendo las instrucciones del Responsable, deberán destruirse adoptando las medidas de seguridad pertinentes para evitar el acceso, recuperación o restauración por parte de terceros, debiendo certificar el Encargado su destrucción por escrito y entregando copia del documento al Responsable del Tratamiento.

CUARTA. Obligaciones del encargado del tratamiento.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 95 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a. Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al RESPONSABLE.
 - Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga: El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
 - Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
 - En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD, la documentación de garantías adecuadas.
 - Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- c. No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado del tratamiento puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. En este caso, el responsable del tratamiento identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si el encargado debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará al responsable de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.





d. Subcontratación. (Hay dos opciones: Opción A: no subcontratar; y Opción B: Autorización para subcontratar)

Opción A:

No subcontratar ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este contrato que comporten el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargado del tratamiento.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable del tratamiento, con una antelación de 1 mes, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable del tratamiento no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable del tratamiento. Corresponde al encargado del tratamiento regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado del tratamiento seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

Opción B:

Se autoriza al encargado a subcontratar con la empresa las prestaciones que comporten los tratamientos siguientes: Para subcontratar con otras empresas, el encargado debe comunicarlo por escrito al responsable, identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo de (Se recomienda establecer un plazo mínimo de antelación para realizar la comunicación)

El subcontratista, que también tiene la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

e. Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice el contrato.

Copia electrónica auténtica de documento papel - CSV: 14165675671113210751. Verificación en <https://sede.ayto-alcaladehenares.es/validacion>

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 97 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



- f. Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.
- g. Mantener a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.
- h. Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.
- i. Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos.

Quando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento y portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas ante el encargado del tratamiento, éste debe comunicarlo por correo electrónico a la dirección que indique el responsable del tratamiento. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

- j. Derecho de información.

Corresponde al responsable del tratamiento facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

- k. Notificación de violaciones de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, antes de 36 horas y a través de la dirección de correo electrónico que le indique el RESPONSABLE DEL TRATAMIENTO, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- o Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- o El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos en su caso o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- o Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- o Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 98 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



El encarado del tratamiento, a petición del responsable del tratamiento, comunicará en el menor tiempo posible esas violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea probable que la violación suponga un alto riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

La comunicación debe realizarse en un lenguaje claro y sencillo y deberá incluir los elementos que en cada caso señale el responsable del tratamiento, como como mínimo:

- o Explicar la naturaleza de la violación de datos.
- o Indicar el nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos en su caso o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.
- o Describir las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- o Describir las medidas adoptadas o propuestas por el responsable del tratamiento para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.
- l. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- m. Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- n. Poner a disposición del responsable del tratamiento toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable del tratamiento u otro auditor autorizado por él.
- o. Implantar las medidas de seguridad siguientes:

Aquellas Medidas de Seguridad, de acuerdo con la evaluación de riesgos realizada por el responsable del tratamiento implantando mecanismos para:

- o Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- o Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- o Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- o Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.
- p. Designar un delegado de protección de datos en su caso y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable del tratamiento.

QUINTA.- Obligaciones del responsable del tratamiento.

Corresponde al responsable del tratamiento:

- a) Entregar al ENCARGADO DEL TRATAMIENTO los datos necesarios para que pueda prestar el servicio.
- b) Realizar, si procede, una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por el ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 99 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



15 JUL. 2022

JUNTA DE GOBIERNO

- c) Realizar las consultas previas que corresponda.
- d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD por parte del ENCARGADO DEL TRATAMIENTO.
- e) Supervisar el tratamiento, incluida la realización de inspecciones y auditorías.

SEXTA. Responsabilidad.

En el caso de que el encargado de tratamiento destine los datos a finalidad distinta de las señaladas, los comunique o utilice incumpliendo las estipulaciones del presente contrato, será considerado a todos los efectos, responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente ante las autoridades competentes.

SÉPTIMA. Legislación y Jurisdicción.

El presente acuerdo se regirá e interpretará conforme a la legislación española en todo aquello que no esté expresamente regulado, sometiéndose las partes, para la resolución de cualquier conflicto que pudiera surgir en relación al mismo, se someten a la jurisdicción de los Juzgados y Tribunales de Madrid, con renuncia expresa al fuero que por Ley pudiera corresponderles.

Y en prueba de conformidad, las partes suscriben el presente contrato, en duplicado ejemplar y a un solo efecto, en la ciudad y fecha al inicio indicados.

Fdo.: Responsable del Tratamiento AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES	Fdo.: Por el Encargado de Tratamiento
---	---

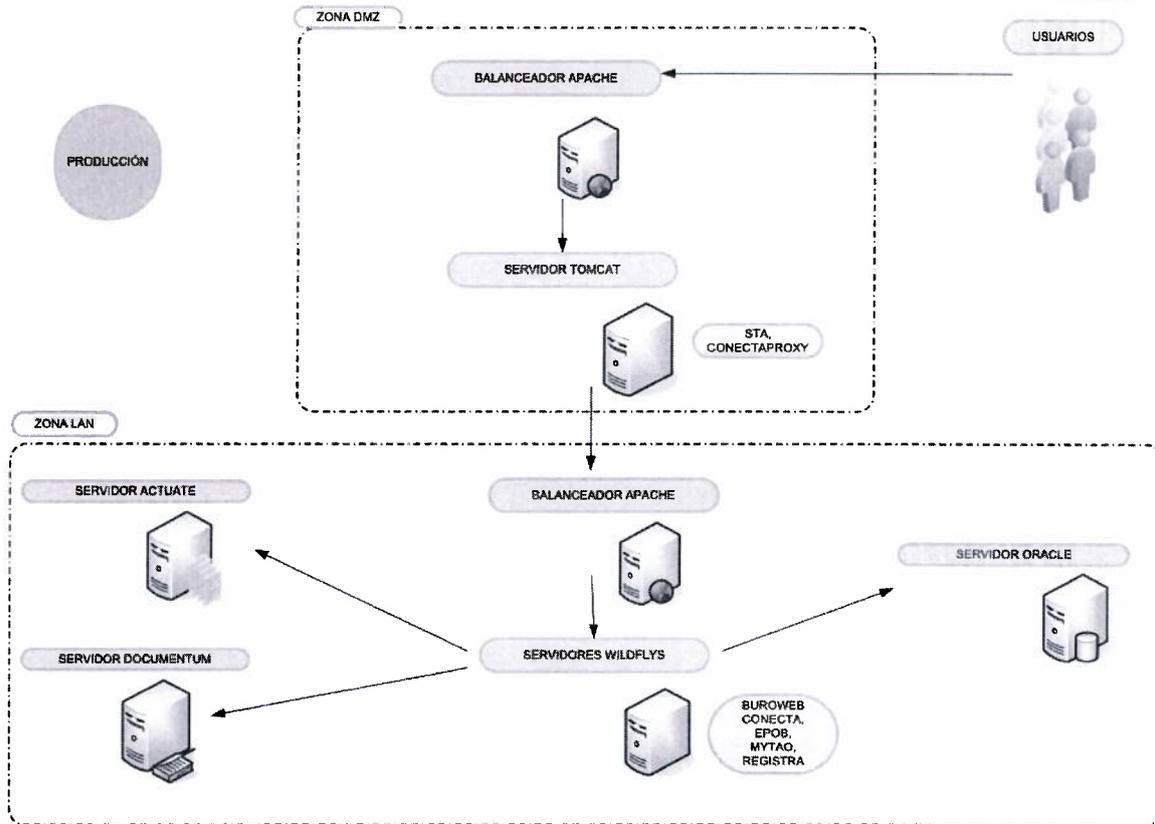
Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 100 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			



Concejalía de Transparencia, Innovación Tecnológica y Gobierno Abierto
Servicio de Innovación Tecnológica



ANEXO II





En Alcalá de Henares, firmado y fechado digitalmente

Beatriz Sánchez Fernández
Jefe de Servicio de Innovación y Modernización
Tecnológica

Documento firmado electrónicamente por
BEATRIZ SANCHEZ FERNANDEZ
5 de julio de 2022, 15:12:43
Autenticidad verificable mediante Código Seguro de Verificación
14165675671113210751 en <https://sede.ayto-alcaladehenares.es/validacion>
AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES

Documento firmado electrónicamente por ANTONIO BURGUES HOYOS
6 de julio de 2022, 8:55:59
Autenticidad verificable mediante Código Seguro de Verificación
14165675671113210751 en <https://sede.ayto-alcaladehenares.es/validacion>
AYTO DE ALCALA DE HENARES

Documento firmado electrónicamente por JAIME ALVAREZ DE TOLEDO
JAEN
6 de julio de 2022, 9:11:26
Autenticidad verificable mediante Código Seguro de Verificación
14165675671113210751 en <https://sede.ayto-alcaladehenares.es/validacion>
AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES

Plaza de Cervantes 12 28801 Alcalá de Henares (Madrid)- Tlf: 918 88 33 00 Ext 1102 / 1431- email: innovacion@ayto-alcaladehenares.es			
Código Seguro de Verificación (CSV)	Código de verificación numérico en el lateral		Página 102 de 102
En la última página del presente documento figuran los firmantes del mismo			