

# PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SUMINISTRO DE UNA PLATAFORMA TECNOLÓGICA DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN EN LA MODALIDAD DE SAAS PARA EL AYUNTAMIENTO DE MASSANASSA

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es el suministro de una plataforma tecnológica de un sistema de información de gestión tributaria y recaudación (en adelante SIGTR) para el Ayuntamiento de Massanassa (en adelante el Ayuntamiento), bajo el marco de la administración electrónica y en la modalidad de SaaS en la “nube”.

Para la correcta explotación del SIGTR, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias de parametrización y adaptación, debiendo contemplar para ello:

- La puesta a disposición de una plataforma tecnológica, en modalidad SaaS, orientada a cubrir las necesidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos municipales durante la vigencia del contrato.
- Parametrización y puesta en marcha de una Oficina Virtual Tributaria (OVT).
- Integración con las plataformas corporativas y los sistemas externos implicados.
- Migración de los datos desde las aplicaciones de gestión actuales, ABS-Informática y CGI-TAO1, a la nueva plataforma.
- Gestión integral de la infraestructura tecnológica durante la vigencia del contrato, incluyendo servicios integrales del Centro de Proceso de Datos (CPD).
- Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación de la plataforma tecnológica, incluido el mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo.
- Formación del personal de las áreas implicadas.

Será objeto de este proyecto dar respuesta a las estipulaciones contenidas en las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en todos aquellos aspectos relacionados con el procedimiento administrativo y con la Administración Electrónica: expediente electrónico, notificaciones telemáticas, etc.

## 2. ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN

### 2.1. Arquitectura web

El Sistema de Información debe estar diseñado bajo **arquitectura Web multinivel**, basada en un patrón de desarrollo **MVC (Modelo Vista Controlador)**, disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.



La instal·lació en la nube se realitzarà sobre sistemes virtualitzats<sup>1</sup>. El gestor documental debe permitir el almacenamiento físico de los documentos en sistema de archivos propio o en buckets externos como Amazon S3, Azure, Google Cloud, etc.

## 2.2. A nivel de sistemas <sup>2</sup>

El sistema propuesto deberá estar alojado en máquinas virtuales en **Cloud VPS** que permitan cumplir los objetivos de alta disponibilidad y seguridad de alto nivel en los datos atendiendo al principio de escalabilidad y crecimiento sin modificar la definición principal, permitiendo añadir recursos o nodos a los ya existentes en función de las necesidades del número de usuarios y del volumen de datos.

Toda la plataforma podrá estar basada en los siguientes sistemas:

**2.2.1.** Opción basada en software libre y sistema operativo Linux en cada una de las tres capas:

- Frontend de acceso y balanceo (Apache).
- Backend de aplicaciones (Wildfly o JBoss).
- Backend de datos (PostgreSQL).

**2.2.2.** Opción basada en software propietario en alguna o todas las capas:

- Frontend de acceso y balanceo.
- Backend de aplicaciones.
- Backend de datos.

En ambas opciones durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento, y a su cargo, aquellas licencias de uso que se requieran para el cumplimiento de los puntos 2.3, 2.4 y 7 del pliego de prescripciones técnicas:

- Comprobación de copias de seguridad de las bases de datos para valorar la migración y la calidad de los datos gestionados.
- Posibilidad de replicación del entorno “cloud” a una instalación local determinada por el Ayuntamiento.

En ambas opciones durante la vigencia del contrato, el adjudicatario deberá especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, sean necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, en cumplimiento del punto 7 del pliego de prescripciones técnicas.

---

1 Nueva redacción del punto 2.1 formulada en cumplimiento de la resolución núm. 802/2024, de fecha 27 de junio de 2024, del recurso núm. 479/2024 Comunidad Valenciana 99/2024 del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.

2 Nueva redacción del punto 2.2 formulada en cumplimiento de la resolución núm. 802/2024, de fecha 27 de junio de 2024, del recurso núm. 479/2024 Comunidad Valenciana 99/2024 del Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales.



### 2.3. A nivel de copias de seguridad

El sistema deberá realizar distintas copias de seguridad (en adelante backups) diarias, semanales, mensuales y anuales tanto de las bases de datos como de servidores completos con la periodicidad que se establezca y permita garantizar la continuidad de negocio.

Durante la vigencia del contrato y a demanda del Ayuntamiento podría requerirse una copia de seguridad de las bases de datos. Con la puesta en producción del SIGTR, tras efectuar la migración de datos, y a la finalización del contrato se entregará una copia de seguridad de las bases de datos.

### 2.4. A nivel de replicación del entorno

Los entornos estarán soportados por sistemas virtualizados en **Cloud VPS**. Con ello se consigue abstraer los sistemas operativos en producción, del hardware que los contiene, consiguiendo la escalabilidad y la alta disponibilidad buscadas.

Esta configuración deberá poder ser migrada a máquinas virtuales dispuestas por el Ayuntamiento en cualquier momento durante el contrato si así se requiere, pudiendo pasar de una instalación "cloud" a una instalación local con el menor tiempo de espera y sin necesidad de configuraciones independientes de entornos.

El escalado no afectará por tanto a los sistemas operativos ni software de servidor y no habrá que realizar costosas reinstalaciones o migraciones, ya que la actualización virtual no requiere de procesos costosos de configuración de sistemas.

### 2.5. Capa de servidor web

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

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

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

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



## 2.6. Capa cliente final

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

El sistema deber soportar al menos, los navegadores (Chrome, Firefox) como mínimo, sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux y Mac).

Por razones de compatibilidad con sistemas operativos no deberá utilizarse tecnología flash o similar.

La aplicación propuesta deberá ser 100% web, es decir, no se admite una versión que precise de cualquier otro software de comunicaciones que no sea Internet.

La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrando Adobe Reader para presentar documentos con formato pdf.

El sistema ofertado deberá garantizar la posibilidad de que el Ayuntamiento, en un futuro, pueda decidir trasladar dicho sistema a sus propios u otros servidores.

## 3. SEGURIDAD

### 3.1. Seguridad AAA

El software deberá de cumplir con los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA (autenticación, autorización, registro operaciones). Los requerimientos básicos de seguridad son los siguientes:

- Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- Permitirá definir perfiles de usuarios externos al Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a usuarios, colectivos concretos y/o a contribuyentes debidamente identificados.
- El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable. así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas),



provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

- Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.
- Se implementará la autenticación de doble factor (o autenticación en dos pasos) como medida de protección a la contraseña que emplee el usuario.
- Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT y la ACCV) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación.
- Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- Dispondrá de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

### 3.2. Esquema Nacional de Seguridad

Se deberá acreditar el cumplimiento de las especificaciones del **Esquema Nacional de Seguridad (ENS) en su NIVEL MEDIO**, mediante certificado emitido por parte de una empresa especializada y homologada para dichos trabajos de auditoría. La no disposición de este certificado implicará la exclusión de la oferta.

### 3.3. Protección de Datos

La aplicación ofertada, así como la empresa que lo suministra, deberá de cumplir con lo requerido en la normativa sobre protección de datos en vigor. Será obligación del contratista velar por que así sea durante toda la vigencia del contrato.

## 4. DOCUMENTACIÓN

Los manuales de usuario se entregarán en formato digital o estarán implementados como ayuda on-line en el software, debiendo ser objeto de actualización permanentemente en función de las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

Se valorará la existencia de ayuda on-line en la propia aplicación y la capacidad de poder imprimir dicha ayuda en caso de necesidad.

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



## 5. PLAN DE IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA

El **Plan de Implantación** de la plataforma tecnológica SIGTR y el establecimiento del servicio se constituye para realizar la adecuación del nuevo sistema a las necesidades del Ayuntamiento, incluyendo la migración de los datos necesarios y la transferencia de los servicios al adjudicatario, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida, transformando un modelo de servicios de informática tributaria interno y tradicional, a un modelo de servicios en la nube y basado en acuerdos de servicios.

Las actividades mínimas que cubren los objetivos definidos dentro del alcance que deben incluirse son:

- Implantación del modelo de relación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario.
- Implantación del software y de la infraestructura tecnológica en la nube.
- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Ayuntamiento y del contribuyente:
  - o Análisis y Diseño de procesos según las necesidades del sistema.
  - o Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades del sistema.
  - o Formar adecuadamente a los usuarios que usarán el sistema.
  - o Migrar los datos necesarios del actual sistema de gestión tributaria y recaudación al nuevo sistema, garantizando la calidad e integridad de los mismos para la continuidad de las actuaciones.
  - o Garantizar el cambio de modelo de prestación de servicio sin afectar a las prestaciones que hay actualmente.
  - o Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, las herramientas y los procedimientos de medición, cálculo y entregables que se vayan a utilizar para medir el cumplimiento de los niveles de servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.
- Formación inicial. El adjudicatario incluirá un **Plan de Formación** inicial completo y detallado que asegure la adaptación de los usuarios a la utilización del nuevo entorno.
- Pruebas del sistema. Finalizado el proyecto de implantación y previo a la puesta en producción se propondrá una prueba que garantice una correcta revisión de los trabajos realizados, la seguridad de la información y los procesos de corrección de los posibles errores existentes.

El proyecto de implantación y puesta en marcha del sistema tributario tendrá dos fases:

- Fase 1. Prevista para los primeros 9 meses como máximo. Puesta en funcionamiento del sistema: Incluye suministro del sistema, instalación, migración, parametrización, formación, e infraestructura de los servicios para la explotación en nube.
- Fase 2. Prevista para todo el periodo de vigencia del contrato (hasta completar los 60 meses totales). Incluye los trabajos de mantenimiento, explotación en la “nube” y soporte técnico del sistema. Esta fase se desarrolla simultáneamente con la anterior.



## 6. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL Y PREVISIÓN DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos necesarios del actual sistema de gestión tributaria y recaudación al nuevo SIGTR, garantizando la calidad e integridad de los mismos para la continuidad de las actuaciones.

Se valorarán las características de los mismos, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

Las aplicaciones actuales son:

- ABS-Infornática para gestión tributaria y recaudación voluntaria y
- TAO-1 de T-Systems para recaudación ejecutiva.

En el **Plan de Implantación** que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles de profesionales de dichos recursos.

Se deberá garantizar la migración de:

- Las tarifas de los distintos tributos en aplicación de la normativa. Dichas tarifas deben contemplar aquellas con una antigüedad de al menos 4 ejercicios anteriores.
- Los “objetos tributarios” activos con el conjunto de parámetros que les caracterizan de acuerdo con las especificidades de cada tributo, para la continuidad de la gestión tributaria, incluyendo las domiciliaciones del pago, bonificaciones, etc.
- Los “terceros” activos en gestión tributaria y voluntaria o ejecutiva.
- El “territorio” asociado al término municipal que permita la continuidad de la gestión tributaria.
- Los valores pendientes, tanto en fase de recaudación voluntaria, como los que no se haya dictado la providencia de apremio y aquellos que se hallen en fase de procedimiento ejecutivo.
- Para los valores en recaudación ejecutiva deberá migrarse, para cada valor pendiente, el conjunto de actuaciones realizadas, que permitan la continuidad de la recaudación en dicha fase. Dicha migración deberá permitir enlazar las datas por cobro, bajas, etc., con los recibos en voluntaria que han dado origen. Dicha funcionalidad debe permitir rendir los estados de ejecución de tributos que se gestionan por delegación, y la gestión contable municipal.
- Para el cumplimiento de los puntos anteriores con eficiencia, el adjudicatario deberá trasladar los criterios claros relativos a depuraciones de bases de datos que deban ser ejecutados previamente por el Ayuntamiento.

Asimismo, una vez finalizado el contrato, el adjudicatario está obligado a su devolución mediante la entrega de copia de seguridad de las bases de datos y la puesta en marcha de procedimientos e hitos necesarios que permitan el traspaso de conocimiento, de servicios y de datos al Ayuntamiento.

Previamente a la finalización del contrato, con 6 meses de antelación, se establecerá el escenario y periodo de transición por el cual se migrarán los servicios y los datos al nuevo



entorno. Se dispondrá de una política de retención de datos que permita salvaguardar todo el proceso. Todos estos procedimientos y servicios no tendrán costes para el Ayuntamiento.

## 7. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS

Para el correcto funcionamiento del sistema no debe requerirse la adquisición de otras herramientas o productos adicionales, excepto las de carácter ofimático, que pudieran suponer costes de mantenimiento.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, sean necesarias para su funcionamiento, las versiones de los mismos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento del Ayuntamiento, que correrán a cargo del adjudicatario.

## 8. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

La cobertura funcional de la aplicación deberá ser, como mínimo:

### 8.1. Gestión de la organización y seguridad

- El sistema deberá disponer de una gestión de roles y autorizaciones de usuarios adaptable para permitir definir la estructura orgánica y jerárquica en la que se desarrolle la gestión, manteniendo los protocolos de actuación de cada tipo de expediente en función de los roles que intervengan y la adscripción de cada usuario a la estructura organizativa previamente definida.
- Se prevén un máximo de hasta 10 usuarios concurrentes accediendo al sistema, no obstante existirán un mayor número de usuarios de alta en el entorno con objeto de gestionar necesidades esporádicas.
- Asegurará los mecanismos necesarios para hacer seguras la autenticación, la autorización y las funciones de control de acceso.
- Se deberá poder asignar los usuarios a roles o perfiles y sobre éstos se concederán permisos de acceso a funciones, ejecución de tareas y datos.
- El sistema permitirá la definición de unidades organizativas de los usuarios. Se deberá permitir una clara definición de la agrupación de usuarios por cualquier tipo de entidad.
- Cualquier módulo funcional del sistema deberá estar completamente integrado con la definición de seguridad y organización definida.
- Deberá permitir enlazar con las plataformas de firma y verificación necesarias para verificar las listas de revocación y el estado de los certificados digitales que firman documentos, como para la verificación de documentos y firmas recibidos del exterior.



## 8.2. Gestión de Personas y Territorio

- La gestión de personas y terceros integrará toda la información de que se disponga respecto de un contribuyente, ya sea persona física o jurídica, relativa a datos de identificación, direcciones de notificación, y datos de contacto, entre otros, así como, la correspondiente a otros contribuyentes con alguna relación de interés en el ámbito tributario.
- El sistema permitirá guardar información de representantes de las personas físicas y jurídicas, así como otras relaciones.
- La aplicación proporcionará una ficha completa de los contribuyentes y acceso a toda la información tributaria relacionada con él.
- El sistema proporcionará interfaces para la carga de información de personas y terceros desde fuentes externas.
- El sistema permitirá representar la estructura de objetos territoriales del municipio parcelas, calles, direcciones, códigos postales, tramos de calle, etc.

## 8.3. Gestión de Notificaciones

- Se proporcionará un control completo de los procesos de notificación a los contribuyentes, manteniendo el conjunto de datos de domicilio necesarios. La impresión de documentos a notificar se realizará de forma masiva o individual.
- Para la impresión masiva de notificaciones en papel se deberán generar ficheros, susceptibles de ser tratados por empresas especializadas, permitiendo el seguimiento de estos procesos.
- El módulo de notificaciones deberá estar adaptado al sistema de retorno de información de certificados de Correos (SICER).
- El sistema permitirá la selección de notificaciones de cualquier tipo con dos intentos de notificación.
- Permitirá la inclusión de notificaciones fallidas en remesas para publicar al Boletín Oficial.
- El documento que se notifica y su acuse de recibo (escaneado o electrónico) quedarán asociados para su consulta e impresión.
- Cualquier documento que se genere en un módulo de la aplicación se deberá emitir de forma masiva por el módulo de gestión de notificaciones, de forma convencional o telemática.
- Todos los documentos electrónicos firmados incluirán un código seguro de verificación (CSV).
- El sistema permitirá el envío de notificaciones telemáticas a los contribuyentes que autoricen dicho medio de notificación.
- El sistema permitirá todos los tipos de notificación electrónica contemplados en la normativa vigente.



- El sistema deberá integrarse con los sistemas de notificaciones telemáticas del Ayuntamiento como mediante la utilización de los servicios web que se proporcionen.

#### **8.4. Oficina Virtual Tributaria (OVT) del contribuyente**

La Oficina Virtual Tributaria (OVT) será una herramienta conectada al sistema que permitirá la interacción del contribuyente los 365 días del año y las 24 horas del día.

El contribuyente podrá acceder, previa identificación, a la consulta de los datos personales, tramitación de tributos en régimen de autoliquidación, consulta de recibos pendientes de pago, simulaciones de cálculo de liquidaciones de distintos tributos, pagos telemáticos, solicitudes telemáticas, consulta del estado de los trámites iniciados, descarga de notificaciones, duplicados de recibos de padrón y de liquidaciones, registro de solicitudes recursos junto con la documentación asociada, y cualquier otro trámite telemático necesario.

En función del tipo de identificación, que se definirá o parametrizará previamente, el ciudadano podrá acceder a diferentes niveles de consulta y de gestión. El sistema debe permitir la generación de determinados tipos de autoliquidaciones sin identificación electrónica, que determinará el Ayuntamiento. El no cumplimiento de este requisito será motivo de exclusión.

Del mismo modo, la información generada por los ciudadanos en la ejecución de los diversos trámites (pagos, cambios de datos, solicitudes de domiciliación, etc.) deberá quedar almacenada en el sistema.

Para dar validez jurídica a los trámites realizados de forma telemática a través de la Carpeta Tributaria el sistema contemplará:

- La necesidad de registrar las solicitudes de los contribuyentes y la documentación asociada a las solicitudes mediante firma electrónica.
- Garantizar la autenticidad y veracidad tanto de la información proporcionada por el interesado como de los Empleados Públicos.
- Cumplimiento de los estándares de usabilidad y accesibilidad.
- La Oficina Virtual Tributaria (OVT) incluirá información almacenada en el propio sistema, así como información de sistemas externos con los que exista integración.
- La Oficina Virtual Tributaria (OVT) incluirá un calendario tributario generado a partir de los tipos de delegaciones, ordenanzas y periodos de cobros.

#### **8.5. Gestión de Informes**

El sistema incluirá el catálogo de informes y listados que actualmente está utilizando el sistema. Además, deberá proporcionar herramientas dirigidas al usuario final para la elaboración de consultas y listados personalizados así como herramientas de control de mando.



## 8.6. Gestión Tributaria

El proceso de Gestión Tributaria tendrá por objeto la gestión completa de los siguientes subprocesos:

- Gestión de domiciliaciones.
- Gestión de padrones y liquidaciones.
- Gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI Urbana, Rústica y Características Especiales).
- Gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE).
- Gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM).
- Gestión del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).
- Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras ICIO.
- Gestión de la Tasa por el suministro de agua potable, en cuya gestión se incluyen también la tasa por Alcantarillado municipal, la TAMER de la EMTRE, el Canon de Saneamiento de EPSAR y el IVA correspondiente.
- Gestión de otros impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y cualquier otro ingreso de derecho público contemplados en las ordenanzas fiscales vigentes y en cuya gestión o recaudación colabore el Ayuntamiento.
- Gestión de sanciones.

De manera general, el sistema deberá estar preparado para gestionar cualquiera de las figuras impositivas que se determinen por la Ordenanza Fiscal Municipal vigente en cada ejercicio.

El sistema permitirá la dependencia de unos tributos sobre otros, y siempre que se modifiquen datos (titularidad, uso, superficie, etc.) del principal o matriz, modificará o avisará para su cambio en los tributos dependientes.

Existirá un historial de cambios realizados por cada objeto tributario.

El sistema permitirá el mantenimiento de las bonificaciones y exenciones que correspondan.

### 8.6.1. Gestión de domiciliaciones

Funcionalidades requeridas:

- Incluir la creación de altas, mantenimiento y baja de las domiciliaciones bancarias para cada contribuyente, en función de los tributos, de forma interactiva.
- Domiciliar uno o de todos los objetos tributarios de un contribuyente a una misma cuenta o especificar una cuenta diferente para cada concepto u objeto tributario.
- Permitir la domiciliación de recibos de padrón y de liquidaciones emitidas por cualquiera de las modalidades del cuaderno C60.



- Permitir la gestión de cotitulares y su posible domiciliación.
- Posibilitar realizar operaciones de domiciliación desde la gestión de personas y terceros.
- Actualizar y depurar cuentas a través del Cuaderno 19.
- Tener la capacidad de domiciliar directamente por un usuario o mediante ficheros Cuaderno 60 con control de incidencias y posibilitará la expedición de un documento de confirmación para ser enviado al tercero domiciliado y al titular de la cuenta de domiciliación
- Disponer de una opción específica para introducir las domiciliaciones de forma interactiva y que permita la expedición de un documento de confirmación para ser firmado o remitido al por el contribuyente.
- Guardar un histórico de domiciliaciones donde se incluya la fecha de grabación, fecha de validez y el objeto tributario asociado, indicando si están activas o inactivas.
- Avisar cuando la domiciliación se realice a nombre de una persona distinta a la del sujeto pasivo del tributo que se domicilia.
- Marcar cuentas como obsoletas cuando éstas reúnan esta condición.
- Parametrizar la cancelación de la domiciliación en función del motivo de devolución o del número de devoluciones.
- Actualizar y depurar cuentas a través del Cuaderno 19.
- Aplicación de descuentos por domiciliación.
- Definición de listados específicos y realizar comparativas de domiciliaciones entre cobranzas, devoluciones bancarias, domiciliaciones de cuentas extranjeras, etc.
- Permitir la gestión, control y seguimiento de terceros y objetos tributarios susceptibles de ser incluidos en el Sistema Especial de Pagos (SEP) de acuerdo a lo que eventualmente sea regulado en la Ordenanza Municipal.

### 8.6.2. Gestión de padrones y liquidaciones

Funcionalidades requeridas:

- Permitirá el cálculo y emisión de padrones simulados, con distintas tarifas, tipos de gravamen (tanto generales como diferenciados) así como la emisión de un informe resumen del resultado de cada una de las simulaciones. El informe deberá contener importes totales, por tipo diferenciados, por tarifas, de exentos y de bonificados, agrupados por importe de recibo, por usos. También deberá figurar el valor catastral y base liquidable total y parcial de cada uno de uno de los grupos descritos anteriormente. En definitiva poder obtener información de los datos que contiene el padrón simulado en función de las necesidades de los usuarios.
- Se permitirá la gestión de los tributos por el procedimiento de autoliquidación.
- Permitirá la gestión de todos los tributos y otros ingresos municipales, ya sean de carácter periódico, ingresos directos y en régimen de liquidaciones o autoliquidaciones.



- El sistema permitirá la definición de las ordenanzas fiscales, sus tarifas vigentes e históricas.
- Permitirá la carga de soportes informáticos provenientes de otras Administraciones (DGC, AEAT, DGT, etc.).
- Gestionará los datos básicos sobre los hechos imposables.
- Gestionará las exenciones y bonificaciones correspondientes a cada figura tributaria.
- Se podrá definir información textual para su visualización en los recibos, liquidaciones, objetos tributarios y su incorporación en ficheros C19 y C60.
- Permitirá la gestión de las liquidaciones tanto del ejercicio actual como de anteriores, permitiendo la emisión unificada y/o individualizada de todas las liquidaciones no prescritas desde la fecha de conocimiento del hecho imponible, y aplicando las ordenanzas correspondientes a cada ejercicio. También permitirá, la unificación en una sola liquidación, de diferentes conceptos tributarios, asignándole a cada una de ellas el correspondiente concepto contable.
- Permitirá las liquidaciones complementarias o sustitutorias, generación de una propuesta de devolución, etc.
- El sistema contemplará de igual manera la generación de liquidaciones complementarias en una ya realizada.
- Permitirá procesos de aprobación de liquidaciones, con generación de la propuesta de aprobación permitiendo la elección de aprobación individualizada o por relaciones.
- Permitirá procesos de baja de liquidaciones y, como en el caso de rectificaciones de liquidaciones, con generación de la propuesta de baja automáticamente. También permitirá la propuesta de aprobación individualizada o por relaciones.
- Permitirá anulaciones parciales de liquidaciones, en caso de que éstas recojan diversos conceptos tributarios.
- Permitirá el cálculo de intereses de demora derivados de la presentación de declaraciones y autoliquidaciones fuera de plazo, así como los recargos y/o sanciones aplicables.
- Dispondrá de un sistema de muestreo, obtención de datos relevantes (valores catastrales totales y parciales, bases liquidables, número de recibos totales y por importes, número de bonificados por tipos e importes, domiciliados por importes, etc.), para la comprobación, y previa aprobación, de los padrones generados.
- Permitirá la gestión de plazos en los padrones definidos según importe, porcentajes, si están o no domiciliados.



### 8.6.3. Gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Funcionalidades requeridas:

- Gestionará los padrones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) de naturaleza Urbana, Rústica y Bienes de Características Especiales (BICES), los cuales tendrán que estar integrados con el módulo de gestión catastral y del territorio.
- Establecerá la vinculación de cambios de dominio y demás cambios de sujeto pasivo, así como las alteraciones catastrales a los objetos tributarios de IBI y las tasas relacionadas con consecuencias tributarias en los recibos / liquidaciones.
- Permitirá la gestión de posibles cotitulares, con la emisión de recibos separados, es decir uno por cada cotitular, en función de su coeficiente de propiedad. También permitirá la domiciliación de los recibos de cada cotitular.
- Permitirá la emisión automática de consecuencias tributarias a partir de las alteraciones remitidas por la Dirección General del Catastro en el fichero DOC. De la misma manera las modificaciones de titularidad que se propongan en el fichero DOC deberán repercutir automáticamente en el IBI.
- Las modificaciones de titularidad o de cualquier derecho que se realicen vía municipal, deberán tener su repercusión automática, vía web-service, en la base de datos catastral (sin necesidad de grabar dos veces).
- Gestionará los datos básicos sobre los hechos imposables.
- Gestionará las exenciones y bonificaciones del objeto tributario.
- Incluirá herramientas y procedimientos de conciliación de los padrones de IBI con la base de datos catastral.
- Permitirá las consultas externas de acuerdo al convenio FEMP - ANCERT de deudas pendientes de IBI. De igual manera se integrará con los servicios ofrecidos por el convenio FEMP - ANCERT en lo referente a la simulación, liquidación y pago de deudas de plusvalías.
- Permitirá la carga de la información procedente del Colegio de Notarios (ANCERT) y el cruce de la misma por diferentes criterios para detectar las omisiones de declaraciones y generará los requerimientos a los contribuyentes. La carga se podrá llevar a cabo mediante servicios web o a partir de los ficheros recibidos.
- Permitirá la emisión de liquidaciones/recibos, tantos como propietarios, según coeficientes de propiedad en todos los casos, o agrupados por titular en el caso del IBI Rústica.
- Permitirá la variación de datos de forma masiva de datos comunes tanto de terceros como de territorio, o como de cualquier otro dato de carácter masivo.



#### **8.6.4. Gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)**

Funcionalidades requeridas:

- El sistema permitirá la gestión tributaria y matricula del IAE.
- Permitirá la tramitación de declaraciones-liquidaciones de alta, baja y variación censal.
- Tramitará la gestión de los soportes enviados por la AEAT, herramientas para la resolución de incidencias y actualización automática del censo, tratamiento de los soportes trimestral, con las altas, bajas y modificaciones realizadas. Soporte anual, con las actividades al inicio de año y cálculo de cuota tarifa y censo de no obligados.
- Deberá disponer de herramientas y procedimientos de conciliación del padrón de IAE con la información recibida del AEAT.
- Gestionará las bonificaciones, tanto potestativas como para cooperativas.
- Dispondrá de comunicación automatizada con la AEAT sobre fallidos en la recaudación del IAE.

#### **8.6.5. Gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)**

Funcionalidades requeridas:

- Incluirá una gestión completa que permita la actualización del padrón de forma automática a partir de la información enviada por la DGT y el mantenimiento del censo de IVTM, altas, bajas, modificaciones y transferencias.
- Gestionará los beneficios fiscales y exenciones asociados al impuesto.
- Gestionará los soportes enviados por la DGT, con herramientas para la resolución de incidencias y actualización automática del censo. En particular, poder secuenciar los registros con misma matrícula/fecha de trámite.
- Permitirá la elaboración de autoliquidaciones previo a la matriculación, tanto a personas físicas como jurídicas y gestorías, manteniéndose la información en una base de datos intermedia explotable tanto por gestión tributaria como por recaudación, con el objetivo de controlar las altas de tráfico y su inclusión en el padrón municipal.
- Realizará el cálculo de liquidaciones y devoluciones de ingresos por baja.
- Realizara el intercambio con la DGT para la gestión de los impagos del impuesto de tracción mecánica de vehículos.
- Permitirá la utilización de todos los mecanismos de interoperabilidad con la DGT según estén disponibles.



### **8.6.6. Gestión del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)**

Funcionalidades requeridas:

- La Gestión del Impuesto sobre Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) deberá permitir la gestión por modalidad de declaración-liquidación, que tiene establecida actualmente el Ayuntamiento.
- En caso que se estableciera el sistema de gestión por autoliquidación, también deberá permitir la generación de liquidaciones, permitirá calcular los retrasos en la liquidación, para lo cual deberá avisar al usuario cuando vencen los plazos de presentación de la correspondiente autoliquidación, una vez realizado el cambio del sujeto pasivo en el IBI, y realizara una propuesta de liquidación, en los casos que sea posible, teniendo en cuenta los recargos e intereses correspondientes.
- Deberá permitir la generación de autoliquidaciones asistidas por la Administración, con la posibilidad de disponer de varios modelos de cartas de pago en función de las fechas, antes y después del vencimiento. Todo ello en caso de que se establezca dicha modalidad de gestión.
- El procedimiento del IIVTNU deberá estar asociado previamente a un procedimiento de registro de transmisiones.
- Deberá asignar automáticamente el sujeto pasivo de la liquidación a partir de la titularidad catastral o del sujeto pasivo del IBI (deberá comprobar en las dos bases de datos) y, en el caso de no coincidencia, deberá avisar al usuario para su corrección. También deberá tener en cuenta quien es el sujeto pasivo del impuesto en función del tipo de transmisión, asignando el nombre del transmitente o adquirente según corresponda.
- Permitirá efectuar una única liquidación a nombre de la totalidad de titulares del bien inmueble, o efectuar liquidaciones asociadas a cada uno.
- Calculará la base imponible en función del tipo de transmisión (compraventa, mortis causa, usufructo, etc.).
- Calculará recargos e intereses por presentación extemporánea.
- Deberá verificar por medio de la referencia catastral, dirección tributaria o del número de protocolo y notario, si hay una liquidación o autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.
- Dispondrá de información de plazos e hitos que están definidos por ley, dependiendo del tipo de transmisión (inter vivos/ mortis causa).
- Permitirá la carga de la información procedente del Colegio de Notarios (ANCERT) y el cruce de la misma por diferentes criterios para detectar las omisiones de declaraciones, generando los requerimientos o las propuestas de liquidación, según corresponda, a los contribuyentes. La carga se deberá llevar a cabo mediante servicios web o a partir de los ficheros recibidos.



### **8.6.7. Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)**

Funcionalidades requeridas:

- Efectuar autoliquidaciones por parte del contribuyente.
- Efectuar liquidaciones provisionales, complementarias y definitivas.
- Gestión de los beneficios fiscales.
- Generación, por parte de los usuarios, de los correspondientes documentos cobratorios de las liquidaciones, en función de los datos que se consideren necesarios (siempre y cuando se disponga de los mismos en la base de datos).
- Liquidar en un mismo documento cobratorio tanto el ICIO como la tasa por licencia urbanística (para los casos en los que no se haya autoliquidado la tasa o en los que se haya realizado de forma incorrecta).
- Generación de liquidaciones complementarias, para un mismo expediente urbanístico (licencia).
- Compensación de la deuda definitiva con el importe ya cobrado en la liquidación provisional.
- Integración con los módulos de inspección y sanción.

### **8.6.8. Gestión de la Tasa por el suministro de agua potable, en cuya gestión se incluyen también la tasa por alcantarillado municipal, la TAMER de la EMTRE, el Canon de Saneamiento de EPSAR y el IVA correspondiente.**

El sistema permitirá realizar una gestión integral de la tasa de suministro en cuya gestión se incluyen también la tasa por alcantarillado municipal, la TAMER de la EMTRE, el Canon de Saneamiento de EPSAR y el IVA correspondiente.

Para ello los abonados al suministro disponen de contadores volumétricos que registran su consumo y permiten recoger su lectura de consumo y su posterior gestión tributaria con periodicidad trimestral.

En la actualidad el parque de contadores de agua desplegados en el término municipal precisa de la recogida de lecturas presenciales manuales realizado por operario específico.

En la actualidad se dispone de dos dispositivos móviles específicos que permiten realizar las tareas de recogida de lecturas de contadores siguiendo una ruta concreta, con información relativa al abonado, al suministro y con posibilidad de informar de incidentes u observaciones en dicho proceso.

Con objeto de continuar con la metodología de la gestión integral del suministro de agua potable en los términos actuales, el SIGTR debe disponer plena funcionalidad al respecto.

Funcionalidades en relación a la lectura de consumos de agua potable:

- El SIGTR dispondrá de un apartado o módulo de gestión propia del suministro de agua potable que permita la gestión de contadores, abonados, lectura de contadores, cambios de contador, introducción de incidentes, etc.



- El SIGTR dispondrá de aplicación desarrollada por el licitador, instalable en terminales móviles, de sistema Android, en formato teléfono inteligente o tableta inteligente, que permita la recogida presencial de lectura de contadores de agua siguiendo una ruta preestablecida, aplicando incidentes u observaciones de lectura.
- El SIGTR permitirá la carga y descarga de datos en la aplicación de lecturas de contadores para la recogida de lecturas presencial siguiendo el modelo actual de funcionamiento.
- El funcionamiento del aplicativo de lecturas en el terminal móvil no requerirá del acceso a datos móviles activados para la recogida debido a la falta de cobertura en determinados espacios.
- Durante la duración del contrato del SIGTR el Ayuntamiento de Massanassa podrá cambiar el proceso de recogida de lecturas de contadores de abonados del suministro de agua potable hacia un modelo de recogidas de lecturas remota (telelecturas), con la tecnología y comunicaciones que se establezca en dicho proyecto.
- El SIGTR deber permitir el intercambio e integración de datos con proyectos de telelecturas, prescindiéndose o complementándose con el sistema de recogida presencial.
- Las características y funcionalidades anteriormente descritas serán preceptivas y motivo de exclusión su no cumplimiento.

#### Funcionalidades requeridas en relación a la gestión del tributo:

- Gestión del proceso de lectura de consumos medidos a través de contador mediante aplicación propia integrada en el SIGTR.
- Gestión de rutas de lectura con inclusión, eliminación de contadores y optimización de las mismas.
- Generación de padrones trimestrales.
- Gestión de altas y bajas con las correspondientes liquidaciones o autoliquidaciones según el caso.
- Gestión de los objetos tributarios de acuerdo con los requerimientos marcados por la EMTRE. Generación de estadísticos y resúmenes optimizados que permitan cumplimentar los modelos legalmente establecidos al objeto de cumplir las obligaciones de rendición de cuentas en materia de facturación, recaudación, bajas y resúmenes anuales de la Tasa TAMER de la entidad metropolitana EMTRE. El mantenimiento incluirá las adaptaciones necesarias para dar cumplimiento a nuevos requerimiento de la entidad EMTRE o la que legalmente la pueda sustituir.
- Gestión de los objetos tributarios de acuerdo con los requerimientos marcados por la EPSAR. Generación de estadísticos y resúmenes optimizados que permitan cumplimentar los modelos legalmente establecidos al objeto de cumplir las obligaciones de rendición de cuentas en materia de facturación, recaudación, bajas y resúmenes anuales y fichero anual de facturación del Canon de Saneamiento de la entidad EPSAR. El mantenimiento incluirá las adaptaciones necesarias para dar cumplimiento a nuevos requerimiento de la entidad EPSAR o la que legalmente la pueda sustituir.
- Gestión de bonificaciones fiscales que establecen las entidades EMTRE y EPSAR.



- Gestión de los fraccionamientos que establezcan las dos entidades anteriores para determinados grupos de usuarios.
- Prorrato de la Tasa TAMER en caso de altas y bajas con las especificaciones que establece la Ordenanza Fiscal.
- Optimización de la generación de objeto tributario a partir de los procesos de solicitud del alta/asistencia a la autoliquidación, evitando la duplicidad en introducción de datos en la medida que sea posible.

### **8.6.9. Gestión de otros impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y cualquier otro ingreso de derecho público contemplados en las ordenanzas fiscales vigentes y en cuya gestión o recaudación colabore el Ayuntamiento**

Funcionalidades requeridas:

- Permitirá vincular las tasas relacionadas al inmueble con el IBI y la base de datos catastral.
- Permitirá generar contador automático de referencia cuando no haya referencia (Vados sin número, etc.).
- Tendrá la posibilidad de definir tasas genéricas mediante la utilización de una definición de parámetros y cálculos genéricos.
- Realizará la emisión automática de consecuencias tributarias a partir de las alteraciones remitidas por la DGC en el fichero DOC, la gestión de beneficios fiscales, la gestión de padrones para tasas periódicas.
- Gestionará la liquidación adaptada a los datos particulares de cada tasa definida y parametrizada.
- Gestionará la Tasas por Recogida, Tratamiento y Eliminación de Residuos Sólidos Urbanos. Permitirá la creación de objetos tributarios de la tasa por tratamiento de residuos urbanos para emitir los correspondientes padrones fiscales y documentos de cobro (liquidaciones y recibos).
- Gestionará la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local: Ocupación materiales, vallas, mudanzas, etc.
- Gestionará la Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del dominio público local: Mercado semanal.
- Gestionará la Tasa por Entrada de Vehículos a Través de las Aceras y Las Reservas de Vía Pública para Aparcamiento, Carga y Descarga de las Mercancías de Cualquier Clase.
- Y permitirá gestionar cualquier tasa o precio público con la opción de utilizar diversos parámetros de cálculo (superficie, metros lineales, etc.), que a su vez permita liquidaciones de conceptos varios y padrones multi-concepto.



## 8.7. Gestión Recaudatoria

### 8.7.1. Funcionalidades generales

Funcionalidades requeridas:

- El Sistema contará con los módulos necesarios para una gestión integral de los procesos recaudatorios en formato electrónico integral, sin documentación física y garantizará una perfecta integración con otros módulos horizontales como el gestor de notificaciones, archivo digital, gestor documental, etc.
- Tendrá una cobertura funcional completa para el desarrollo de la gestión recaudatoria y dispondrá de una estructura configurable para cada uno de los módulos y procesos.
- El sistema estará diseñado para que el procedimiento recaudatorio se realice conforme a la normativa tributaria, administrativa y demás normas de pertinente aplicación, asimismo, deberá ser lo suficiente flexible para adaptarse rápidamente a los cambios legislativos y reglamentarios que afecten o sean de aplicación a la Gestión Tributaria y Recaudatoria.
- La tramitación de los expedientes tributarios se desarrollará por un proceso totalmente electrónico y que deberá ser conforme con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- El sistema tendrá integrada la plataforma de comunicaciones EDITRAN, tanto para el intercambio de datos con otras administraciones y organismos que tengan implantado este sistema como para la gestión de los cuadernos bancarios, C60 en sus modalidades 1, 2 y 3, C19, C63, C34 y C43.
- El sistema permitirá el mantenimiento de los domicilios fiscales de los obligados al pago.
- El sistema permitirá el pago telemático mediante integración con la pasarela de pagos y/o TPV seleccionados. Igualmente contemplará el pago mediante datáfono virtual o de sobremesa.

### 8.7.2. Recaudación voluntaria

Funcionalidades requeridas:

- Permitirá el acceso integral desde Recaudación al objeto tributario o hecho imponible asociado a la liquidación o recibo de padrón.
- Permitirá gestionar de forma integrada y homogénea los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de los diferentes conceptos de ingreso.
- Dispondrá de utilidades para la corrección de errores.
- Permitirá la confección de padrones provisionales y/o simulaciones.



- Permitirá la emisión controlada y verificada de certificados tributarios de deuda y de pago, solicitados tanto de forma presencial como telemática ya sea globalmente o por conceptos, por el importe de la deuda total o parcial hasta el nivel de cotitulares
- La documentación generada por la aplicación o escaneada se asociará al recibo y/o expediente.
- Permitirá definir relaciones de recibos para aplicar operaciones simultáneamente a todos los que formen parte de ella.
- Permitirá que cualquier acción sobre expedientes que afecte a los recibos o liquidaciones, sea contemplada a la hora de actuar sobre estos. Y al revés; actuaciones sobre recibos que pueden afectar a la tramitación del expediente.
- Permitirá la gestión de cotitulares y cuotas de participación a efectos de informar al contribuyente y también a la hora de emitir documentos separados por cotitulares, y para el procedimiento en ejecutiva en su caso.
- Permitirá la representación para sujetos pasivos nacionales y extranjeros.
- Gestionará fraccionamientos, entregas a cuenta y planes de pago mediante una operativa sencilla, incluida las simulaciones.
- Se incluirán los procesos de interoperabilidad de datos mediante servicios web con otras administraciones y organismos, para los que exista convenio en vigencia: Agencia Tributaria, DGT, DGC, TGSS, colegios de notarios y otros.
- Permitirá la gestión de forma agrupada de “Grandes Deudores” en función del importe del recibo/liquidación o por el número de objetos tributarios puestos al cobro por cada grupo de remesas.
- El sistema permitirá tanto la generación de ficheros de intercambio como el procesamiento de información recibida que podrá ser configurada en modo de gestión de procesos desatendidos.

### 8.7.3. Aplazamientos y fraccionamientos de pago

Funcionalidades requeridas:

- Permitirá configurar las condiciones generales establecidas en la normativa tributaria y las específicas según lo establecido en el Ordenanza Fiscal Municipal.
- El sistema permitirá realizar aplazamientos o fraccionamientos por medio de tramitación automatizada.
- Contemplará la posibilidad de realizar simulaciones de aplazamiento o fraccionamiento con posibilidad de impresión del resultado (fracciones a pagar).
- Se podrán cancelar aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, reponiendo los recibos a su estado original.
- Realizar fraccionamientos por número de plazos y por importe (principal o total de fracción).
- Emisión de documentos de pago con clave C60 con posibilidad de domiciliar el pago.



- Gestionar el cálculo de intereses en aplazamientos y fraccionamientos distinguiendo entre intereses legales o intereses de demora en función de sí se aporta la correspondiente garantía.
- La emisión de informes de estado de situación del aplazamiento y fraccionamiento concedido con desglose de pago y pendiente de pago.
- Que el aplazamiento o fraccionamiento del pago pueda afectar a un único recibo o considerarse un plan de pago de deuda global (Voluntaria y Ejecutiva - con o sin expediente).
- Los fraccionamientos ejecutados sobre uno o varios conceptos tributarios, en voluntaria y sin intereses (plan especial de pagos) se mantengan para ese concepto y contribuyentes en ejercicios sucesivos hasta que se cancele.
- Que los fraccionamientos de planes especiales de pago permitan aplicar descuentos por domiciliación bancaria.
- El aviso de la finalización del plazo (dos meses para presentar garantía una vez notificada la concesión del fraccionamiento o aplazamiento) para presentar la garantía correspondiente.
- Histórico de todos los aplazamientos y fraccionamientos, y las diferentes actuaciones llevadas a cabo incluso cuando se cancelen.
- La gestión de aplazamientos y fraccionamientos a través de la Oficina Virtual Tributaria del ciudadano parametrizable en función de los criterios recogidos en las respectivas ordenanzas y de los requisitos que se establezcan para su aprobación.

#### **8.7.4. Devoluciones de ingresos debidos e indebidos**

Funcionalidades requeridas:

- El registro y confirmación de cobros duplicados o excesivos generará automáticamente en el sistema el correspondiente derecho de devolución a favor del contribuyente. Se podrán tramitar de oficio o a instancia de parte.
- Se generarán tales derechos de devolución en el caso de liquidaciones complementarias o definitivas, de las que resulten importes a devolver a los contribuyentes.
- Los derechos de devolución anteriores quedarán ligados tanto al contribuyente como a las operaciones de cobro registradas sobre los recibos y, en su caso, a las liquidaciones practicadas.
- Los derechos de devolución anteriores se gestionarán mediante un expediente desde el que se podrán tramitar tanto el procedimiento de reconocimiento del derecho de devolución como el procedimiento de ejecución de dichos derechos. Deberá ser posible la tramitación en un mismo acto del reconocimiento del derecho de devolución y la ejecución de las devoluciones
- La tramitación anterior se podrá iniciar tanto a instancia de parte como de oficio. En este sentido, el sistema deberá ofrecer una herramienta que permita la creación automática de expedientes de devolución de ingresos para todos aquellos derechos





de devolución existentes para los que todavía no se haya iniciado su tramitación, es decir, tramitar masivamente las devoluciones.

- También se gestionará mediante estos expedientes la ejecución de los derechos de devolución que nazcan como consecuencia de la resolución de reclamaciones y recursos tributarios.
- Permitirá devoluciones parciales de un recibo que incluya uno o varios conceptos y una o varias entidades a liquidar. También a uno o varios contribuyentes según su porcentaje de participación o importe pagado.
- Tanto desde la consulta de un contribuyente como desde la consulta de un recibo o liquidación se podrá visualizar y acceder tanto a los derechos de devolución asociados como a los expedientes en los que se tramitan dichos derechos.
- En el procedimiento de ejecución de los derechos de devolución se podrá calcular los intereses que correspondan, en función de la fecha del ingreso y la fecha de propuesta de ejecución de la devolución.
- El procedimiento de ejecución de las devoluciones de ingresos incluirá la posibilidad de ejecutar dichas devoluciones mediante el pago por compensación de la deuda del destinatario de la devolución.
- La ejecución de las devoluciones deberá generar información para la contabilidad y, en su caso, registrar el cobro de la deuda a compensar. En la información a generar para el sistema de información contable se especificará, si corresponde, el medio de pago y, en su caso número de cuenta, con el que deberá hacerse efectiva la devolución.
- En el caso en que las devoluciones deban hacerse efectivas mediante transferencias bancarias, dichas devoluciones se materializarán mediante la generación de un fichero creado según las especificaciones del Cuaderno 34 de la AEB.
- En el caso del IVTM, cuando se tengan que tramitar devoluciones por prorrateo por baja del vehículo, la aplicación deberá interoperar con la DGT para obtener e incorporar los datos y fecha de baja del mismo.

### 8.7.5. Suspensiones

Funcionalidades requeridas:

- Dejará constancia en el recibo o en el expediente del acuerdo de suspensión, el motivo y el tipo de garantía aportada.
- Se requerirá que los recibos o expedientes suspendidos queden excluidos de manera automática de los trámites de cobro.
- El sistema dispondrá de un módulo específico para la gestión, seguimiento y control de los deudores en concurso de acreedores.



### 8.7.6. Anulaciones

Funcionalidades requeridas:

- Admitirá propuestas de baja individuales, colectivas, totales o parciales con grabación de la documentación que las soporte.
- Debe existir una propuesta de baja con carácter previo a la resolución para las anulaciones.
- Quedarán reflejadas tanto las propuestas de baja como las resoluciones de anulación con la fecha de anulación efectiva.

### 8.7.7. Recaudación ejecutiva. Características generales

Funcionalidades requeridas:

- Podrá generar expedientes colectivos de apremio que incluirán todas las deudas no satisfechas en periodo voluntario.
- La providencia de apremio se generará por aquellas deudas no satisfechas en una fecha determinada permitiendo generar un modelo normalizado de providencias de apremio.
- En el caso de deudas de Organismo Públicos podrá dictarse providencia de apremio o bien obtener una certificación acreditativa de no pago a efectos de un nuevo requerimiento y, en caso de falta de pago, permita realizar el correspondiente expediente de compensación de deudas.
- Para el resto de contribuyentes la falta de pago de la providencia de apremio en los plazos establecidos determinará la emisión de la providencia de embargo y el inicio del expediente ejecutivo.
- Gestionará la realización de las diferentes fases del procedimiento ejecutivo establecidas en el Reglamento General de Recaudación (RGR) hasta la declaración de crédito incobrable así como las posibles derivaciones de responsabilidad.
- Dispondrá de opciones de tratamiento de relaciones de recibos o expedientes por actuaciones colectivas permitiendo la parametrización de las operaciones.
- Dispondrá de un control de plazos y alertas para el seguimiento de prescripciones.
- Dispondrá de la posibilidad de asignar bloques de expedientes concretos a diferentes unidades de tramitación, permitiendo un seguimiento y control de su ejecución.
- Dispondrá de una gestión de compensación de deudas en ejecutiva. Generará y controlará, el expediente de compensación: propuesta, resolución, notificación y aplicación del impuesto compensado.
- Dejará constancia de todos los intercambios de información a todos los organismos oficiales que se requieran en el procedimiento ejecutivo y con los que exista convenio de colaboración. Permita la gestión, seguimiento y control de los expedientes enviados en su tramitación a la AEAT.



### 8.7.8. Procedimiento de apremio

Funcionalidades requeridas:

- El vencimiento del plazo de pago de las deudas en periodo voluntario determinará que el sistema relacione las vencidas y no pagadas, anuladas y/o recurridas. Propondrá en primera instancia su aceptación, y posteriormente, una vez validada la propuesta, emitirá las relaciones pertinentes de providencia de apremio. También estará la posibilidad de dictar providencias de apremio individuales.
- La emisión de las notificaciones de apremio, así como el resto de notificaciones y avisos de pago de la gestión de ejecutiva, se integrarán con el subsistema de gestión de notificaciones, aprovechando todas las funcionalidades propias de este módulo (control de costas de notificación, gestión SICER, control de direcciones desconocidas y del extranjero, concordancia de datos fiscales entre SICER y El Sistema permitirá la emisión de providencias de apremio individuales y colectivas
- Permitirá una gestión diferenciada del procedimiento ejecutivo de las deudas de las Administraciones Públicas y de otros deudores.
- Permitirá gestionar los avales y fianzas depositados en la Tesorería municipal y registrados en los expedientes con motivo de suspensiones por reclamaciones o recursos y cancelaciones de los procedimientos de fraccionamientos y/o aplazamientos.
- Las diligencias de embargo, podrán ser individuales o colectivas y que permitirán la acumulación de deudas anteriores. Dispondrá de la posibilidad de emitir un documento de cobro C60 para permitir el ingreso mediante entidades colaboradoras.
- Las deudas nuevas que se generen podrán incorporarse a los expedientes abiertos o bien generar la apertura de un nuevo expediente. Permita la segregación de deudas en los expedientes.
- El sistema permitirá implementar la tramitación de los expedientes de embargo en todas sus fases. Los costes asociados a cada actuación queden documentados e incorporados en el expediente. El sistema será flexible y permitirá configurar o realizar cambios en la configuración establecida.
- La selección de expedientes ejecutivos podrá realizarse por deudor, por sucesor o responsable, en su caso, por situación del expediente, por trámites, etc.
- En cada expediente ejecutivo quedará reflejado el importe total del expediente y los importes cobrados totales por embargo de cada tipo de bienes. En los bienes objeto de embargo (cuentas corrientes, devoluciones fiscales, sueldos y salarios, etc.) constarán desglosados los importes embargados y las fechas de cobro para cada objeto embargado.
- Las costas asociados a cada actuación quedarán perfectamente documentadas e incorporados en el expediente.
- El sistema contemplará un sistema automático de seguimiento y control de las fechas de prescripción de la deuda total y de cada uno de los valores incorporados al expediente.



- Permitirá la obtención de informes y listados de los recibos y expedientes ejecutivos cuya fecha de prescripción esté comprendida en un periodo de tiempo concreto.
- Permitirá la correcta gestión de los recibos de un expediente ejecutivo según sean las deudas tributarias o por otros conceptos no tributarios, unidades fiscales, etc.

### **8.7.9. Embargo de bienes y cuentas bancarias**

Funcionalidades mínimas requeridas:

- El sistema permitirá el embargo de cuentas siguiendo el sistema centralizado C63 AEB/CECA; aunque también admitirá el embargo colectivo sin C63 para aquellas Entidades Financieras que no estén adheridas.
- En la gestión de embargo de cuentas basado en C63, las fases 3 y 4 puedan funcionar de manera autónoma e independiente de las fases 1 y 2.
- La recepción de la información correspondiente a la fase 4 del procedimiento mecanizado de embargo de cuentas corrientes, según el cuaderno C63, liberará la deuda que no va a ser cubierta por las cantidades retenidas, dando así la posibilidad de ordenar inmediatamente nuevos embargos por dichas cantidades.
- Permitirá la posibilidad de hacer cuantos levantamientos parciales sean necesarios de importes retenidos en una misma entidad. Permitirá la inclusión en cualquier fase 3 del C63 de aquella deuda que no tenga vigente una referencia C60 válida.
- Una vez realizado el ingreso de las cantidades embargadas por el procedimiento anterior, el sistema deberá aplicar automáticamente dichos importes a la deuda para la que se emitieron las órdenes de embargo, siguiendo el criterio de antigüedad de la deuda.
- Realización de una simulación de la fase 6 del C63 una vez efectuado el cobro de las cantidades retenidas para la detección en plazo de posibles descuadres.
- El sistema permitirá el seguimiento y control del estado de la gestión en general y de uno o más expedientes en particular.
- Este procedimiento estará automatizado en su mayor parte, dejando siempre opción a finalizar de modo manual esta tramitación para avanzar en el procedimiento ejecutivo.
- Para el embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones se obtendrá información de la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) y del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) y otras entidades.
- El sistema permitirá la gestión de expedientes para el embargo de bienes inmuebles en todas sus fases e integrado con la gestión catastral.
- El sistema contemplará la obtención de datos de la aplicación de Gestión Catastral que identifique los Bienes Inmuebles que son propiedad del deudor, la identificación de los mismos (referencia catastral, número fijo, situación, etc.), porcentaje de propiedad y los datos de otros copropietarios.
- Dispondrá de mecanismos para solicitar información en el Registro de la Propiedad, central o local.



- El sistema contemplará la obtención de datos de las bases de datos de los padrones de Bienes Muebles-Vehículos que son propiedad del deudor, la identificación de lo mismo (matrícula, marca, modelo, tipo, color, bastidor, cilindrada, etc.), porcentaje de propiedad y los datos de otros copropietarios.
- La aplicación permitirá la realización, seguimiento y control del resto de los embargos previstos en la normativa.
- Permitirá el embargo masivo de devoluciones tributarias a realizar por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en caso de que estén vigentes los convenios correspondientes.
- Dispondrá de los procesos necesarios para implantar el sistema de embargo de devoluciones tributarias de la AEAT utilizando el modelo 996. Se requerirá un proceso automático en el aplicativo para gestionar de forma automática estos cobros a partir del fichero AEB 43.
- Permitirá hacer un seguimiento del expediente a efectos del embargo de otros bienes o la propuesta de la declaración de fallido.

#### **8.7.10. Sucesiones y derivaciones de responsabilidad**

Funcionalidades mínimas requeridas:

- El sistema incorporará un proceso de Sucesiones y de Derivaciones de Responsabilidad que sustituya al deudor por el sucesor o responsable para continuar con ellos el procedimiento de cobro. No obstante, el expediente ejecutivo en la pantalla de cobros podrá consultarse por el titular anterior y por el sucesor o responsable.
- Las Sucesiones y Derivaciones se contemplarán como expedientes que pueden estar relacionados con expedientes ejecutivos y que seguirán diferentes circuitos según de qué tipo de Sucesión o Derivación de la Responsabilidad Solidaria o Subsidiaria se trate.
- El sistema contemplará que un expediente de sucesión o derivación pueda llegar a comprender diferentes interesados relacionados con el contribuyente, objeto del expediente ejecutivo, en los cuales se les reclamará un porcentaje del expediente (en caso de cuotas de participación de cotitulares, socios de una sociedad, etc.).
- El sistema contará con herramientas que permitan establecer cruces de datos entre el padrón de IBI y los recibos pendientes de un inmueble a efectos de determinar los posibles responsables tributarios por afección de bienes inmuebles.

#### **8.7.11. Gestión de fallidos**

Funcionalidades mínimas requeridas:

- El expediente contendrá una propuesta de declaración de fallido, por lo cual se comprobará la realización de las actuaciones necesarias, teniendo en cuenta en su caso el importe, la declaración de fallido del titular, la declaración de responsabilidad en su caso, la propuesta de declaración de crédito incobrable, la anulación de los créditos y la anotación para el registro mercantil.



- Controlará las bajas por referencia.
- Permitirá el seguimiento y control de fallidos y rehabilitación de los créditos en su caso.

### 8.7.12. Gestión de cobros

Funcionalidades requeridas:

- El sistema contemplará las especificaciones y validaciones de los cuadernos bancarios en vigor tales como C43, C19, C60 (modalidades 1,2 y 3) y C63 la AEB (Asociación Española de la Banca) en todas sus modalidades de pago.
- El proceso de incorporación de cobros C60 almacenará en el sistema toda la información proporcionada por las entidades bancarias referente al pago de la deuda por los contribuyentes. Además, incorporará al sistema las altas y/o modificaciones de domiciliaciones que las entidades bancarias adjuntan al informar de dichos cobros.
- El sistema contemplará la gestión de cobros domiciliados a través del C19 de la AEB y la CECA, con cualquiera de sus procedimientos y la posibilidad de aplicar descuentos sobre la deuda pagada mediante domiciliación en una cuenta bancaria.
- El sistema contemplará el cobro parcial en período voluntario se refiera éste a fraccionamientos concedidos o pagos parciales voluntarios.
- En el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada se registre el motivo de dicha devolución y permitirá que, en función de dicho motivo, en su caso, se darán de baja las domiciliaciones de las deudas periódicas.
- El registro de los cobros realizados mediante transferencia bancaria, registrando la cuenta donde se han hecho efectivas. El sistema deberá permitir la recogida y conciliación previa de la información obtenida a través del C43 del AEB.
- La recepción de la información correspondiente a la fase 4 del procedimiento mecanizado de embargo de cuentas corrientes, según el Cuaderno 63 de la AEB, liberará la deuda que no va a ser cubierta por las cantidades retenidas, dando así la posibilidad de ordenar inmediatamente nuevos embargos por dichas cantidades.
- La realización de fases 5 del C63 tanto total como parcialmente sobre los expedientes, así como la posibilidad de cotejar la información recibida en fase 6 con los importes aplicados en fase 4.
- Una vez realizado el ingreso de las cantidades embargadas por el procedimiento anterior, el sistema deberá aplicar automáticamente dichos importes a la deuda para la que se emitieron las órdenes de embargo, siguiendo el criterio de antigüedad de la deuda.
- Informes y listados detallados de los cobros efectuados con cualquiera de las modalidades anteriores.
- Que tanto los cobros duplicados como los indebidos (cobro de recibos anulados o propuestos de baja) queden registrados en los recibos correspondientes.



- Que se generen automáticamente para el deudor los correspondientes derechos de devolución y compensación que serán gestionados y tramitados mediante expedientes diseñados a tal efecto.
- La emisión de justificantes de pago por recibo o por persona o cotitular, de manera individual o de forma masiva.
- Deberá permitir una planificación de la carga de los ficheros bancarios que se reciban (incluyendo los cobros a través de fichero C43), de forma que se carguen y procesen de forma automática, y se emita un informe con los errores.
- Dado que la información de los cobros a través de C60 es diaria, pero la recepción del importe total es quincenal, permitirá un control total de los ficheros, permitiendo conciliar los ficheros C60, con los correspondientes C43 y en todo momento, disponer de la situación de cada uno de los ficheros, a través de los códigos de proceso, con indicación de si se ha recibido el dinero, se ha contabilizado, se ha enviado a Intervención, etc.
- El cuadro de los procesos de cobro por los códigos de proceso. Estos códigos se asignarán al crear los distintos procesos de cobro y se asociarán a todas las operaciones relacionadas con cada proceso.

### **8.7.13. Revisión en vía administrativa**

Funcionalidades requeridas:

- Gestionará los recursos de reposición, especiales de revisión y otros recursos y solicitudes en vía administrativa.
- Permitirá la configuración de un catálogo de actos, tributarios o no, susceptibles de ser recurridos.
- Permitirá la tramitación de la suspensión del procedimiento en el mismo expediente de recurso o como procedimiento separado y vinculado al recurso.
- Registrará las garantías vinculadas a la suspensión del procedimiento.
- Ejecuciones de las resoluciones tribunales y su posible relación con recursos de reposición.
- Controlará los plazos en que deben ser atendidos los requerimientos de documentación. La documentación a generar se basará en plantillas predefinidas.
- Las notificaciones asociadas a la gestión de recursos deberán estar integradas con la gestión de notificaciones del sistema.



#### **8.7.14. Gestión de cuentas de Recaudación**

Funcionalidades requeridas:

- El sistema será configurable para que permita proporcionar información suficiente para registrar los derechos reconocidos, anulaciones y cancelaciones de la deuda, cobros, compensaciones, devoluciones, la reclasificación de la deuda aplazada o fraccionada y todos aquellos movimientos contables que son reflejo de la gestión tributaria y recaudatoria.
- El sistema permitirá el cierre anual de operaciones de cada ejercicio, y se deberá poder definir y establecer todos los cierres parciales que se considere oportunos.
- Además de la cuenta de recaudación anual, el sistema proporcionará un mecanismo de rendición de cuentas para cada uno de los períodos parciales establecidos. Se deberá poder obtener un pendiente nominal en cualquier momento.
- Se deberá poder confeccionar los distintos documentos generados, fruto de la gestión recaudatoria del Sistema, (Cargos, Bajas, Cobros y Cuenta anual).

#### **8.8. Módulo de tributos georreferenciados**

Se valorará especialmente la inclusión de un módulo integrado para la georreferenciación de tributos. Se deberá aportar la documentación que garantice la existencia de dicho módulo. También se valorará que el sistema refleje los expedientes de forma georreferenciada.

#### **8.9. Subsistema de información para usuarios finales**

El sistema debe contemplar herramientas de consulta para usuarios finales no informáticos, mediante las cuales éstos podrán diseñar informes basados en los datos de Gestión Tributaria y Recaudación.

El sistema deberá disponer de herramientas ofimáticas que permitan el uso de procesadores de texto externos a la propia aplicación, que soporten el formato de ficheros docx, rtf, xlsx, tales como MS Office, OpenOffice o LibreOffice.

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

Deberá disponer de una funcionalidad de consulta del contribuyente que disponga de toda la información de un contribuyente a la vista del usuario correspondiente, y desde la que pueda acceder desde dicha pantalla a todos los datos, documentos, situaciones del contribuyente, así como realizar operaciones sobre la misma consulta.

#### **8.10. Control de asistencias a contribuyentes**

El sistema deberá contemplar el control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes desde cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, internet, etc.).



Del mismo modo, en el sistema se gestionará el historial de atenciones con el contribuyente, en el que recogerá la historia de todas las relaciones habidas con el mismo, permitiendo de este modo que cualquier usuario del servicio, en el más breve espacio de tiempo, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica del contribuyente, permitiendo así prestarle un nivel de servicio óptimo.

### **8.11. Sanciones de Tráfico**

La gestión y recaudación de las sanciones de tráfico actualmente está delegada en la Mancomunidad Intermunicipal de l'Horta Sud. No obstante se debe prever la posibilidad de asumir la gestión directa. Por tanto se establecen los siguientes requerimientos para tal eventualidad.

El sistema proporcionará un módulo para gestión y recaudación completa de las sanciones de tráfico que conectará con el sistema, podrá ser en entorno web o en aplicación cliente/servidor.

La creación de los expedientes y la introducción de los datos necesarios para ello deberán realizarse de forma manual mediante un frontal web, cargas de ficheros y desde dispositivos móviles.

A estos efectos, la aplicación, en la parte que corresponda, deberá poder ejecutarse en dichos dispositivos móviles y haber previsto el software y los medios técnicos necesarios para su conectividad tanto con el aplicativo como con la DGT para el intercambio de datos "on-line".

Gestionará todo el procedimiento sancionador, del pase a la vía ejecutiva de las sanciones y de los recursos administrativos que se interpongan. Estará orientada a procesos masivos desatendidos para agilizar al máximo la tramitación.

El control de plazos para evitar prescripciones y caducidades, identificando automáticamente y avisando de los expedientes con riesgo de prescripción o caducidad.

Permitirá conocer el estado de tramitación de todos los expedientes, en todas y cada una de las fases del procedimiento. Incluirá utilidades para detectar expedientes que están siguiendo una tramitación irregular o no prevista.

Deberá obtener información de la DGT mediante procesos individuales (por expediente) o colectivos (masivamente), incluyendo los datos del titular del vehículo a fecha de infracción, el dato de si el vehículo estaba, o no, dado de baja a fecha de infracción y tanto el domicilio del vehículo como el del titular del vehículo.

Gestionará las publicaciones en TESTRA y notificaciones electrónicas en DEV (Dirección Electrónica Vial).

Generará documentos para efectuar el pago de la sanción, en cualquier momento del procedimiento, aunque legalmente no esté previsto, que incluyan, en su caso, notas informativas.

Calculará la sanción a aplicar y los puntos a detracer en el caso de las infracciones por exceso de velocidad, a partir del límite de velocidad vigente y la velocidad del vehículo.

Si el pago con boletín se registra en la aplicación antes de que el expediente haya sido creado, la aplicación no cerrará el expediente sin antes comprobar que la cantidad ingresada es correcta.



Caso de pago parcial de la sanción deberá ser posible continuar la tramitación del expediente por la parte pendiente de la sanción.

La generación automática permitirá la impresión de los expedientes en papel (de todo el expediente o de una parte del mismo), con la opción de generar un índice.

Posibilitará de segundos envíos de notificaciones de denuncia y resoluciones sancionadoras para subsanar defectos.

Permitirá la modificación del estado de tramitación del expediente y de la gravedad de las infracciones, con recalcado automático de fechas de prescripción, caducidad y demás información pertinente.

## **8.12. Relación con otros sistemas**

El sistema debe contar con enlaces vía Web-Services o APIs, así como los métodos y procesos mediante los cuales la aplicación permita su interoperabilidad con otras aplicaciones.

Se detallan a continuación las integraciones exigidas:

- Posibilidad de integración completa en el sistema de la plataforma EDITRAN.
- Integración mediante Servicios Web con la plataforma notarial ANCERT.
- Integración mediante Servicios Web con la base de datos de la Dirección General de Catastro (DGC), incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de autoliquidación del IIVTNU, para que surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas.
- Integración con los servicios web de la Dirección General de Tráfico (DGT) para la comunicación de impagados en el IVTM y la actualización en los cobros sobre los comunicados previamente como pendientes.

Adicionalmente, se exige que la aplicación integre los servicios de acceso siguientes:

- Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT).
- Seguridad Social.
- Registro de Índices de la Propiedad.
- Notific@.
- SICER.
- Gestor de expedientes Gestiona.
- Intercambio información con destino al sistema contable del Ayuntamiento, Aytos-Sicalwin.



## 9. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

### 9.1. Confidencialidad de la información

El adjudicatario tendrá la obligación de preservar la confidencialidad de toda aquella información a la que tenga acceso con ocasión del desarrollo de la prestación objeto del presente contrato, ya venga referida a la relación contractual entre las partes propiamente dicha o a cualquier otra consustancial a la prestación práctica del servicio. Abarca pues cualquier tipo de información personal, administrativa, técnica, informática y de seguridad.

Este deber de secreto se hace extensivo a los posibles terceros que puedan resultar cesionarios de los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato o a los subcontratistas, en virtud de lo dispuesto en los artículos 214 y 215 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El adjudicatario será responsable de trasladar esta obligación a dichos terceros y de actuar diligentemente para velar por su cumplimiento. De los posibles incumplimientos de este deber de secreto y de los perjuicios que ello pudiese reportar responderá el incumplidor y, de forma solidaria, el adjudicatario.

La obligación de confidencialidad persistirá incluso después de finalizar la relación contractual.

Cualquier estudio o publicación por el adjudicatario relacionada con el contenido del contrato o con cualquiera de sus aspectos, requerirá la previa autorización, por escrito.

El adjudicatario tendrá la obligación de comunicar cualquier alteración, pérdida, sustracción, acceso, revelación o divulgación de información no autorizada, o incidencia relacionada con la misma, de la que tenga o pueda llegar a tener conocimiento, ya sea producida por la infidelidad de las personas que hayan accedido a la información o por cualquier otra causa, bien entendido que esa comunicación no eximirá al adjudicatario de los compromisos de secreto y confidencialidad y de las responsabilidades que se deriven de dicha omisión.

### 9.2. Seguridad de la información

En el marco del presente contrato, la seguridad de la información se contempla desde la doble incidencia de la normativa reguladora de la materia en el ámbito de la administración electrónica y de la propia de la protección de datos de carácter personal. Por ello, las exigencias de seguridad al adjudicatario se dirigen fundamentalmente al cumplimiento del conjunto de garantías que resultan de aplicación al en virtud de ambos segmentos normativos.

En este sentido, y a título meramente informativo, se hace constar que el sistema de información procede ser considerado de nivel Medio, conforme a las especificaciones del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, en el ámbito de la administración electrónica (ENS), y en cumplimiento con lo establecido por el Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.



En el presente apartado se establecen las condiciones de seguridad que deberán ser implementadas por el adjudicatario en el entorno de la prestación del servicio. Forman parte inseparable también de estas condiciones de seguridad las medidas especificadas en este pliego.

### **9.3. Subcontratación**

Todas las condiciones exigidas al adjudicatario en el marco del presente lo son con independencia de que parte de los servicios sean objeto de subcontratación. Por tanto, las citadas condiciones de seguridad son exigibles tanto al adjudicatario como a los posibles subcontratistas. El hecho de producirse la subcontratación tampoco supone en ningún caso que se inicien nuevos plazos, ni se interrumpan ni se prorroguen, en los casos en que éstos se establezcan, para el cumplimiento de requisitos de seguridad por parte del subcontratista diferentes a los inicialmente establecidos.

### **9.4. Coordinación y supervisión de la seguridad**

El Ayuntamiento se reserva el derecho de supervisar el entorno físico y lógico de la prestación del servicio, en el marco de la seguridad de la información y de la protección de datos personales. El adjudicatario y los posibles terceros que puedan resultar cesionarios de los derechos y obligaciones dimanantes del presente contrato o los subcontratistas, están obligados a facilitar este derecho de supervisión y disponer todo lo necesario para su pleno ejercicio.

Todo tipo de documentación: informes, normativas, procedimientos, documentos requeridos, legal o contractualmente, etc., que se generen por el adjudicatario en cumplimiento de los requisitos de seguridad que le impone el presente pliego técnico, pasaran a ser documentación de seguridad del sistema de información y por tanto, deberán ponerse a disposición del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento designará el interlocutor para las cuestiones relacionadas con la seguridad del sistema de información y la protección de datos personales.

Cada vez que en las presentes condiciones de seguridad se requiera el traslado de información, comunicaciones, autorizaciones, etc., se dará cuenta al Ayuntamiento a través del interlocutor designado.

Con carácter específico, se canalizará a través del interlocutor designado:

- Las dudas o interpretaciones que puedan suscitarse en relación con las condiciones de seguridad y de protección de datos personales.
- El acceso por el Ayuntamiento a los diferentes registros relacionados con la seguridad y protección de datos personales: incidencias, auditorias, monitorizaciones de de accesos, de actividad, etc.
- La supervisión del entorno físico y lógico de la prestación del servicio en el marco de la seguridad de la información y de la protección de datos personales.

El responsable de seguridad del adjudicatario será su interlocutor con el Responsable de Seguridad de los Sistemas de Información del Ayuntamiento. En caso de subcontratación, el adjudicatario dispondrá lo necesario para que sólo exista como único interlocutor el responsable de seguridad designado por él.



Los canales de comunicación serán preferiblemente electrónicos, con las debidas garantías de seguridad y trazabilidad.

El adjudicatario entregará un informe, con la periodicidad que se establezca, de seguimiento de los controles de seguridad, cuanto menos sobre los siguientes aspectos:

- Gestión de incidentes de seguridad
- Controles de acceso
- Cumplimiento normativo y legislativo
- Mecanismos de comprobación periódica de los controles de seguridad.

### **9.5. Ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información**

Los centros de procesamiento de datos (CPDs), infraestructura y plataforma tecnológica asociada al contrato, incluso los alternativos, estarán ubicados dentro del territorio de la Unión Europea, preferiblemente en la Península Ibérica, por razones horarias y de mayores facilidades para ejercer los controles y auditorías definidas.

En cualquier caso, el adjudicatario facilitará los medios necesarios para realizar dichos controles y auditorías. Ello permitirá identificar el marco legal aplicable, garantizar en mayor medida su cumplimiento y reducir los riesgos asociados.

El adjudicatario informará en todo momento al Ayuntamiento de la ubicación de la infraestructura tecnológica y de la información, incluyendo la posible intervención de subcontratistas en la prestación del servicio.

### **9.6. Proceso de mejora continua**

El proceso integral de seguridad del que forma parte el sistema de información implicado será objeto de actualización y mejora continua.

El adjudicatario colaborará en el ámbito de la prestación del servicio mediante la evaluación, actualización y mejora de las medidas de seguridad implantadas, haciendo uso de herramientas de monitorización y recopilación de información a partir del establecimiento de objetivos de control, aplicando criterios y métodos reconocidos en el ámbito de la gestión de tecnologías de la información.

El adjudicatario informará sobre los procesos de evaluación y mejora citados, y reportará la información obtenida tras su implantación al menos una vez al año.

Sin perjuicio de lo anterior, el adjudicatario establecerá un conjunto de indicadores que midan el desempeño real del sistema en materia de seguridad en los siguientes aspectos:

- Grado de implantación de las medidas de seguridad.
- Eficacia y eficiencia de las medidas de seguridad.
- Impacto de los incidentes de seguridad.



## 10. CUMPLIMIENTO REGULATORIO

El adjudicatario garantizará en todo momento que los sistemas y servicios contratados cumplen todos los requerimientos regulatorios y contractuales exigidos en la actualidad, y se obliga a realizar las actualizaciones que resulten necesarias en lo sucesivo para permitir el cumplimiento de cualquier nuevo requerimiento legal que resulte de aplicación en el futuro, especialmente en materia tributario, administración electrónica, seguridad, privacidad, interoperabilidad y servicios de sociedad de la información.

La adecuación del adjudicatario, sus actividades y servicios a la normativa nacional vigente que le resulte de aplicación es responsabilidad exclusiva del mismo, al igual que es igualmente responsabilidad exclusiva de éste la falta de cumplimiento de las obligaciones legales impuestas en materia de seguridad, privacidad y servicios de la Sociedad de la Información.

Los servicios y sistemas incluirán en su ciclo de vida y descripción las especificaciones de seguridad, acompañadas de los correspondientes procedimientos de control. Especialmente la totalidad de los requerimientos establecidos en el punto 12 de este pliego.

## 11. FORMACIÓN

El adjudicatario tendrá la obligación de formar tanto a su personal como al personal del Ayuntamiento implicado en la gestión de la plataforma tecnológica SIGTR y los servicios contratados sobre las políticas, procedimientos, normas y medidas aplicables a los mismos.

La incorporación y adscripción de cualquier nuevo recurso a la gestión de los sistemas y servicios contratados exigirá su concienciación y formación previa sobre todo ello.

Asimismo, el adjudicatario se compromete a organizar, preparar e impartir un programa formativo inicial (**Plan de Formación**), sobre el uso del SIGTR tanto a su propio personal usuario como al del Ayuntamiento.

El **Plan de Formación** detallará los tipos de cursos a impartir, la duración prevista para los mismos y el material didáctico necesario, indicando a qué perfil profesional van dirigidos. La formación podrá ser presencial u online, se requieren un máximo de 25 horas de formación, repartidas en 5 jornadas. Dicho curso inicial vendrá incluido en el precio del contrato.

El adjudicatario se comprometerá a organizar, preparar e impartir a demanda del Ayuntamiento y a cargo de este, posteriores cursos cuando se requiera por motivos de cambio personal, u otra circunstancia.

El lugar y fecha de celebración de los cursos será fijado por la unidad de seguimiento y control a propuesta del director del proyecto y teniendo en cuenta la disponibilidad espacial de las dependencias del Ayuntamiento y las exigencias laborales de los trabajadores implicados. En el caso de imposibilidad de formación presencial o de que el Ayuntamiento así lo decida la formación se realizará de forma on-line.

Toda la documentación a aportar por la empresa adjudicataria será en soporte electrónico.



## 12. PROPIEDAD INTELECTUAL DE LA APLICACIÓN Y CERTIFICACIONES

Las empresas ofertantes deberán acreditar la Propiedad Intelectual de la aplicación ofertada a su nombre, mediante el correspondiente certificado del Registro de la Propiedad Intelectual. El correspondiente certificado se aportará con la documentación correspondiente a la solvencia técnica y deberá estar vigente a la fecha de presentación de la oferta. La no presentación de este certificado implicará la exclusión de la oferta.

De igual forma en la documentación correspondiente a la solvencia técnica se deberán incluir:

- Certificado de cumplir con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de nivel MEDIO.
- Certificado de cumplir con el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI).
- Certificado de ISO-9001 para Desarrollo de Software de Gestión o equivalente.
- Certificado de ISO-14001 para Desarrollo de Software de Gestión o equivalente.
- Certificado de ISO-27001 para Gestión y Desarrollo de aplicaciones de Gestión Tributaria y Servicios Telemáticos o equivalente.

La no presentación de los certificados anteriores implicará asimismo la exclusión de la oferta.

## 13. PRESTACION DEL MANTENIMIENTO

### 13.1. Especificaciones del mantenimiento y la formación

El mantenimiento de la plataforma tecnológica SIGTR responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

- **Mantenimiento Evolutivo:** Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de modificaciones de carácter legal.
- **Mantenimiento Correctivo:** Realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.
- **Formación de Usuarios:** Instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen, tanto la corrección o depuración del código, como la actualización de la configuración existente. Debe además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios efectuados.



### 13.2. Mantenimiento Evolutivo

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento correctivo deben estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en vigor, o lo más cercanas en tiempo posible, con objeto de que los usuarios puedan adquirir el entrenamiento y la formación necesarios para su correcta utilización.

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen los eventuales posibles cambios o nuevos requisitos en lo que a infraestructura de sistemas se refiere.

### 13.3. Mantenimiento Correctivo

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

Tipo de Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
CRÍTICA	Menor a 1 hora	Menor a 6 horas
NO CRÍTICA	Menor a 6 horas	Menor a 24 horas

Se entiende por:

- Incidencia crítica: cuando funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones. Afecta al normal funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.
- Incidencia no crítica: cuando el sistema está degradado y por lo tanto no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

La puesta en producción de las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevará a cabo según se acuerde entre las partes para que, en función de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.

## 14. SOPORTE A LA GESTION Y EXPLOTACION

En caso de que sea requerido, la empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de esta prestación.

A modo de ejemplo de las operaciones que se deben incluir en dicho soporte, se aporta la siguiente relación no limitativa:

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.



- Respuesta a consultas sobre Interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, con el fin de evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma o de un error de datos como consecuencia que un funcionamiento anómalo.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

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

## 15. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá aportar cuantos Recursos Humanos y técnicos sean necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

En el caso de los Recursos Humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un *currículum* donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares y en general todo dato relevante para su valoración, tanto a nivel de perfil profesional como de adecuación a las necesidades del proyecto.

Esta lista debe estar agrupada por perfiles roles dentro del **Plan de Implantación**.

Si fuera necesario, se valorará el que los técnicos aportados al proyecto dispongan de certificación ITIL.

## 16. DIRECCION DEL PROYECTO

La Dirección del Proyecto correrá a cargo de la persona o equipo de trabajo designado por el Ayuntamiento y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del proyecto será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos.



## 17. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del proyecto entre el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y la dirección de proyecto designada por el Ayuntamiento.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el responsable del equipo de trabajo por parte del adjudicatario y del equipo de trabajo del Ayuntamiento, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

