PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA ADQUISICIÓN DE UNA LICENCIA DE USO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA, DE RECAUDACIÓN Y SEDE TRIBUTARIA QUE PERMITA EL PAGO TELEMÁTICO A TRAVÉS DE DE DIVERSAS ENTIDADES BANCARIOS O DE CRÉDITO; ASIMISMO ES OBJETO DE ESTE CONTRATO LOS SERVICIOS DE INSTALACIÓN, PARAMETRIZACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS, FORMACIÓN, PUESTA ENMARCHA E IMPLANTACIÓN Y CUANTAS ACTUACIONES Y APLICACIONES SEAN NECESARIAS PARA SU EXPLOTACIÓN POR LOS SERVICIOS DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DEL EXCMO. AYUNTAMIENTO DE PUERTOLLANO Y QUE PERMITA EL PAGO TELEMÁTICO DESDE LA PÁGINA WEB DEL AYUNTAMIENTO. ADEMAS DEL MANTENIMIENTO Y ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA DE LAS MISMAS.

PRIMERA. INTRODUCCIÓN Y NECESIDADES A SATISFACER.

De acuerdo con la normativa reguladora de los distintos procedimientos administrativos y tributarios, Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas; Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria; Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, así como los reglamentos de desarrollo, establecen la necesidad de ampliar y fomentar los canales de comunicación no presenciales entre las Administraciones Públicas y la ciudadanía, y entre estas mismas. De ahí que sea imprescindible dotar de los medios de acceso no presenciales a los servicios públicos, permitiéndoles realizar a través de los mismos cualesquier trámite administrativo, incluido el conocimiento del estado de sus expedientes, sin necesidad de presencia física (Sede Electrónica, teléfono, mail, etc.), realizar autoliquidaciones, abonar sus deudas por medios telemáticos, etc., debiendo en todo caso quedar garantizada la seguridad jurídica de dichas actuaciones, así como el fiel cumplimiento de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos personales garantía de los derechos digitales.

Con este objetivo el Ayuntamiento de Puertollano tiene la necesidad de licitar contrato mixto de suministro, y servicios de instalación, parametrización, migración, formación puesta en marcha e implantación de una aplicación tributaria o sistema integral de gestión tributaria y recaudación que cubra las necesidades de la Gestión Tributaria y del Ayuntamiento; así como el servicio de mantenimiento y asistencia

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 1 de 73

técnica de la misma, pero sobre todo para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en materia tributaria, y acceso por parte de los mismos a trámites y gestiones por canales eficientes.

SEGUNDA. OBJETO Y DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.

1.-Objeto y Servicios.

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas para la adquisición de una licencia de uso de una aplicación informática para la gestión tributaria, de recaudatoria y sede tributaria que permita el pago telemático a través de diversas entidades bancarias o de crédito; asimismo es objeto de este contrato los servicios de instalación, parametrización, migración de datos, formación, puesta en marcha e implantación y cuantas actuaciones y aplicaciones sean necesarias para para su explotación por los Servicios de Gestión tributaria y Recaudación del Ayuntamiento de Puertollano y que permita el pago telemático desde la página web del Ayuntamiento de Puertollano. Asimismo el servicio de mantenimiento y asistencia técnica del mismo.

La aplicación debe permitir que las personas que componen los citados servicios puedan llevar a cabo la gestión integral de la tributación y recaudación del Ayuntamiento regida por lo principios o valores de la eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión para evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.

Además dicha gestión a través de la aplicación deberá estar acorde y dar cumplimiento a la legislación vigente y a todos los cambios de la misma y/o nueva legislación aplicable durante el periodo de vigencia del contrato: Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, Decreto 8 de febrero de 1946 por el que se aprueba la nueva redacción oficial de la Ley Hipotecaria, Ley 1/2000 de Enjuiciamiento Civil, Ley 22/2003 Concursal, Ley 58/2003 General Tributaria, Real Decreto Legislativo 2/2004 por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, Real Decreto 939/2005 por el que se aprueba el Reglamento General de Recaudación, Real Decreto 52/20005 por el que se aprueba el Reglamento General de Desarrollo de la Ley 53/2003, Ordenanzas fiscales y resto de Ordenanzas del Ayuntamiento de Puertollano.

El contrato abarca tanto la adquisición de la licencia de uso de aplicaciones que permitan la gestión y recaudación tributaria y la sede tributaria electrónica que permita pago telemático, como la migración de datos, parametrización, la implantación y puesta en marcha del software, la formación de los empleados y el mantenimiento durante el período de garantía, mantenimiento y asistencia técnica después del periodo de garantía. Estos servicios complementarios del suministro de la licencia son los siguientes:

1.- La aplicación debe contribuir a dar solución a la gestión tributaria y la formación en el manejo de la misma del personal que se designe para ello. Asimismo deberá incorporar un módulo sencillo y adaptado para la formación específica del ciudadano que acceda al mismo al objeto de cumplir con sus obligaciones tributarias.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 2 de 73

2.- La aplicación será destinada a aquellas unidades administrativas de Gestión Tributaria, Tesorería, Sanciones y aquellos otras unidades que gestionen expedientes que exijan a la ciudadanía el abono de cantidades por cualquier concepto. Todo ello de conformidad con las Ordenanzas Fiscales y demás normativa vigente en materia tributaria.

3. Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.

4. Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.

5. Oficina Virtual Tributaria

Deberá integrarse en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Puertollano, y constituye el punto de relación con los contribuyentes y demás agentes colaboradores y debe contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso identificado:
  - Solicitudes, reclamaciones, recursos, fraccionamientos con emisión de resolución automatizada, domiciliaciones, cambio de domicilio fiscal, etc.
  - Solicitud de cita previa.
  - Simulador de ICIO, IIVTNU , IAE, IBI e IVTM.
  - Identificación mediante firma electrónica, sistema Cl@ve , y doble factor de autentificación automática.
  - Acceso a su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, domicilio fiscal, domiciliaciones, etc.
  - Seguimiento del estado de expedientes a través de la Carpeta del contribuyente.
  - Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Servicio Provincial.
  - Autoliquidación para IIVTNU, ICIO, IVTM, IAE, tasas y precios públicos. - Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias. - Buzón de notificaciones telemáticas.
  - Aportación de documentos.
  - Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
  - Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 3 de 73

- Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso de Colaboradores sociales (Gestores, Notarios, Registradores, funcionarios de Ayuntamientos, funcionarios de la CCAA), mediante asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:
  - Obtención de certificados de deudas en el IBI.
  - Autoliquidaciones asistidas de ICIO, IVTM y IIVTNU.
  - Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
  - Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.
- En los embargos sujetos a retenciones variable y/o periódicas, como el caso de los sueldos y salarios, el sistema deberá permitir a través de la oficina virtual, la confección de la carta de pago en la modalidad del C60 que se determine, para que el retenedor-pagador pueda efectuar el pago en la entidad colaboradora periódicamente.

6. Integraciones

Estarán incluidos los desarrollos para integraciones con los sistemas municipales que en la actualidad disponen de API (Servicios Web):

- Sistema de Contabilidad Local: SICALWIN (Berger Levrault)
- Tramitador de Expedientes: GESTIONA (EsPublico)
- Registro Electrónico: GESTIONA (EsPublico)

7. Permitirá a los contribuyentes realizar autoliquidaciones de un tributos previamente definidos o pago que origine una deuda con el Ayuntamiento de Puertollano, mediante sistemas de identificación personal admitidas legalmente y que garanticen la protección de datos de la ciudadanía, y en un módulo o fase distinta, restringido para realizar autoliquidaciones y con permisos restringidos de acceso a expedientes en los que figure como contribuyente y su DNI.

8.- Permitir abonar las mencionadas liquidaciones mediante pasarelas de pago, datáfonos u cualquier otro sistema admitidos legalmente y que este Ayuntamiento acuerde implantar, utilizando sistemas sencillos de identificación del recibo, teléfono, mediante tarjetas autorizadas legalmente o bien mediante sistemas de pagos admitidos para transacciones monetarias.

9.- Deberá asegurar el acceso mediante sistemas de identificación personal admitidos legalmente, a los efectos de consultar cualquier tributo u obligación de pago que tenga pendiente con este Ayuntamiento, expedientes tramitados y su estado, todo ello a los efectos de poder imprimir, descargar y abonar la deuda que se encuentre liquidada.

Deberá incluir instrucciones sencillas de funcionamiento, para realizar las tareas descritas anteriormente bien a los ciudadanos o al personal usuario del Ayuntamiento en su función de asesoramiento al ciudadano.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 4 de 73

10.- Permitirá a los usuarios autorizados por el Ayuntamiento realizar tareas de gestión tributaria y recaudación de los mismo, mediante sistemas de emisión de liquidaciones y recibos, cargos, importación o exportación de ficheros bancarios y no bancarios y cualquier otro para su seguimiento en cuanto a la recaudación de los mismos, por parte del personal del Ayuntamiento.

10.- El proyecto requiere la instalación de un software de gestión de tributos para realizar las tareas propias del servicio, plenamente compatible con la gestión telemática. La instalación, parametrización y puesta en marcha se realizará en los locales que especifique el Ayuntamiento, si no fuese posible de forma electrónica o a distancia, salvo autorización expresa del Ayuntamiento.

Todos los elementos que conformen la solución propuesta deben estar perfectamente integrados entre sí, realizando aquellos interfaces, documentados, que permitan la llamada entre cualquier módulo de aplicación propuesta desde cualquier otro componente de la misma.

La empresa incluirá las licencias y el software necesario, sin límite de usuarios, para el mantenimiento del mismo. El servicio incluirá igualmente la migración de datos de la información del antiguo al nuevo sistema bajo la supervisión y en colaboración con los Técnicos y demás personal del Ayuntamiento de Puertollano.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que el desarrollo informático cumple las condiciones legales que le sean de aplicación.

El contrato definido tiene la calificación de contrato administrativo mixto (suministro de una licencia de uso de aplicación informática y servicios de instalación, parametrización, implantación, migración de datos, formación y mantenimiento), de acuerdo con el artículo 18 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014. Código de codificación CPV 75130000-6 y 7994000-5. Se regirá por las normas para los contratos de servicios, al ser el de mayor cuantía.

2. Servicios en relación a la aplicación informática.

Para la realización de los servicios que a continuación se relacionan, la empresa adjudicataria aportará el personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos en los plazos establecidos dentro del calendario de ejecución del proyecto.

2.1 Instalación.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria comprenderán la instalación de las aplicaciones suministradas, tanto en el servidor de datos como en el servidor de aplicaciones que utiliza este Ayuntamiento, así como procedimientos automatizados. Y cuantas actuaciones sean necesarias para el correcto funcionamiento posterior.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 5 de 73

2.2 Parametrización.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria incluirán:

* Parametrización de todos los módulos de la aplicación con el fin de cumplir todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
* Parametrización del sistema de seguridad, definición de perfiles y usuarios de la aplicación.
* Parametrización de los listados, informes y todos los modelos de documentos y adecuarlos al diseño escogido.
* Parametrización de los conceptos tributarios a liquidar de conformidad con las ordenanzas fiscales.
* Parametrización de cualquier otro documento, Ordenanza o hecho solicitado por el Ayuntmaiento.

2.3 Migración

La empresa adjudicataria realizará con el personal propio destinado al proyecto, el traspaso de los datos existentes en el sistema actual, para lo cual deberá contar con procedimientos que controlen los procesos de transformación y carga de datos para asegurar la calidad de los mismos, y evitar con ello en lo posible, las duplicidades existentes en la actualidad.

Las propuestas detallarán el método, el personal empleado, los plazos para la realización del traspaso de datos, todo estas actuaciones estarán incluidas en el coste del contrato de suministro.

La migración de datos se podrá abordar por fases conforme se requiera para completar el paso a explotación, comprometiéndose el Ayuntamiento a prestar el mayor grado de colaboración posible de los técnicos y usuarios avanzados de la Corporación con la empresa que resulte adjudicataria.

Se requerirá que en las ofertas se exponga tanto el tiempo estimado para la migración como la metodología que se propone para minimizar el impacto que puede suponer, en un proceso de migraciones y puestas en explotación por fases, la convivencia de los módulos que se vayan implantando con módulos del sistema anterior que se dejan de utilizar. La migración e implantación de todo el sistema para su correcto funcionamiento debe realizarse en el **plazo de 6 meses máximo.**

La empresa adjudicataria realizará las cargas finales y ejecutará las depuraciones automáticas que aquellas lleven incorporadas.

El Ayuntamiento de Puertollano pondrá a disposición de los licitadores la información disponible en su Departamento de Informática, Gestión de Tributos , Recaudación, Intervención u otros departamentos de los que se necesite.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 6 de 73

La adjudicataria realizará los trabajos necesarios para el traspaso de la información existente en la actual aplicación de gestión tributaria y en bases de datos auxiliares con información adicional, para lo que "el Ayuntamiento pondrá a disposición de la empresa adjudicataria los datos existentes en las BB.DD corporativas en los formatos adecuados para que sean migrados íntegramente al nuevo aplicativo.

Los datos a traspasar serán aquellos que con trascendencia tributaria servirán de partida para el trabajo diario con la nueva aplicación, para procesos de incorporación de padrones y mantenimiento de procesos en materia ejecutiva, así como aquellos que sean susceptibles de ser incorporados a un histórico para su consulta. Para todos aquellos datos de difícil incorporación, será cuenta del adjudicatario el desarrollo de mecanismos adecuados para que no se produzca pérdida de información.

2.4 Puesta en marcha.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria contemplarán el seguimiento inicial de la puesta en marcha de cada uno de los módulos, lo que incluye el dimensionamiento y optimización de la base de datos. Para ello tendrá que prever la disposición del personal necesario y especificar cómo se realizará la atención sea presencial o remota.

Se establecerá un periodo de prueba cuando se planifique la implantación de la aplicación de tres meses.

Todos los procesos para utilización efectiva de la aplicación deberán programarse para permitir el trabajo administrativo de los departamentos que la utilicen, a una fecha determinada, está fecha de utilización total y efectiva será la de puesta en marcha.

2.5 Mantenimiento y asistencia on-line.

1. El mantenimiento comprenderá:

• Mantenimiento correctivo: Corrección de las incidencias y problemas que se presenten imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación o pérdidas por actuaciones de usuarios por error.
• Mantenimiento perfectivo: Actualización e inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se contempla la implantación de nuevas versiones de la aplicación y documentación.

• Mantenimiento adaptativo: Adaptación del software a los cambios motivados por modificaciones de la normativa legal o de procedimiento.

• Atención al usuario:

- Resolución de consultas sobre operatoria y explotación de las aplicaciones, tanto por vía telefónica, vía telemática, tanto de aspectos de tipo conceptual como de tipo informático.
- Resolución de incidencias del entorno a explotación directamente relacionadas con el producto que deriven de su mal funcionamiento.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 7 de 73

- Consultas sobre funcionamiento de la aplicación y realización de tareas. Esta atención al usuario, no podrá demorarse más de dos horas, una vez requerida por el usuario, salvo casos de fuerza mayor.

2. Las ofertas incluirán el precio del mantenimiento anual.

El coste del mantenimiento durante el primer año a partir de la fecha de la conclusión del periodo de garantía o implantación, deberá indicarse en la oferta incluyendo el coste de los trabajos para puesta en marcha.
La aplicación incluirá los manuales del usuario correspondientes, donde se detallen todos los procesos que realiza la aplicación y su utilización.

3. Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.

4. Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.

5. Permitirá a los contribuyentes realizar autoliquidaciones de un tributo o pago que origine una deuda con el Ayuntamiento de Puertollano, mediante sistemas de identificación personal admitidas legalmente y que garanticen la protección de datos de la ciudadanía, y en un módulo o fase distinta, restringido para realizar autoliquidaciones y con permisos restringidos de acceso a expedientes en los que figure como contribuyente y su DNI.

6.- Permitir abonar las mencionadas liquidaciones mediante pasarelas de pago, datáfonos u otros sistemas admitidos legalmente, utilizando sistemas sencillos de identificación del recibo, teléfono, mediante tarjetas autorizadas legalmente o bien mediante sistemas de pagos admitidos para transacciones monetarias.

8.- Deberá asegurar el acceso a la aplicación mediante sistemas de identificación personal admitidos legalmente, a los efectos de consultar cualquier tributo u obligación de pago que tenga pendiente con este Ayuntamiento, expedientes tramitados y su estado, todo ello a los efectos de poder imprimir, descargar y abonar la deuda que se encuentre liquidada.

Deberá incluir instrucciones sencillas de funcionamiento, para realizar las tareas descritas anteriormente bien a los ciudadanos o al personal usuario del Ayuntamiento en su función de asesoramiento al ciudadano.

9.- Permitirá a los usuarios autorizados por el Ayuntamiento realizar tareas de gestión de tributaria y recaudación de los mismo, mediante sistemas de emisión de liquidaciones y recibos, cargos y cualquier otro para su seguimiento en cuanto a la recaudación de los mismos, por parte del personal del Ayuntamiento.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 8 de 73

2.6 Sede tributaria electrónica: permitirá el pago telemático desde la web del Ayuntamiento de Puertollano mediante pasarela de pagos a través de las distintas entidades bancarias y de crédito que el Ayuntamiento seleccione. También permitirá al contribuyente la consulta de sus deudas tributarias con el Ayuntamiento de Puertollano y el abono de las mismas a través de la pasarela de pagos de la web del Ayuntamiento

3.- Servicios en relación a la administración electrónica.

Para la realización de los servicios que a continuación se relacionan, la empresa adjudicataria aportará el personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos en los plazos establecidos dentro del calendario de ejecución del proyecto.

Se integrará a través de las API publicada por GESTIONA, con la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Puertollano de forma que deberá permitir a la ciudadanía pueda, mediante sistemas de identificación personal admitidos, realizar consultas de las deudas pendientes con el Ayuntamiento, consultar situación tributaria y obtener informes sobre la misma, mediante su retorno a la sede electrónica del Ayuntamiento.

Cualquier desarrollo para realizar dichas integraciones estará incluido en el precio del contrato.

Se integrará a través de las API publicada por GESTIONA, con la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Puertollano de forma que pueda permitir a la ciudadanía, mediante sistemas de identificación personal admitidos, solicitar fraccionamientos y aplazamientos permitidos por las ordenanzas municipales. Obtener recibos y liquidaciones emitidas por el Ayuntamiento a los contribuyentes debidamente autorizados para consultar los expedientes donde aparezcan como interesados.

Se integrará a través de las API publicada por GESTIONA, con la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Puertollano de forma que pueda permitir a la ciudadanía, mediante sistemas de identificación personal acceder a la aplicación para realizar autoliquidaciones y poderlas imprimir o descargar, para su pago mediante pasarela de pago, en cajero bancario, tarjeta admitida o cualquier otro sistema admitido legalmente.

Deberá permitir al personal, interactuar con la ciudadanía, a los efectos de asesorarle en cualquier trámite con la administración tributaría, conectando al usuario del Ayuntamiento para permitir este asesoramiento, al obtener autoliquidaciones, recibos, fraccionamiento, aplazamiento, etc.

La aplicación tendrá los desarrollos necesarios para permitir a la ciudadanía, abonar los recibos a través de sistemas de pasarelas de pago u otros habilitados a tal fin.

La aplicación tendrá los desarrollos necesarios para permitir a la ciudadanía, interactuar con módulos de la aplicación informática a los efectos de poder consultar normativa tributaria, fechas de emisión de recibos, fechas de pago, y cuanta información le sea de utilidad a los efectos de cumplir sus obligaciones con el Ayuntamiento.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 9 de 73

Deberá permitir y disponer de los desarrollos necesarios para permitir a la ciudadanía acceder a una explicación sucinta de las tareas que puede realizar y como llevarlas a cabo, referida a los tributos que deba consultar, autoliquidar o pagar.

Cualquier otra actuación necesaria a la ciudadanía para el cumplimiento de sus obligaciones.

Deberá integrarse en la Sede Electrónica del Ayuntamiento de Puertollano, que constituye el punto de relación con la ciudadanía y demás agentes colaboradores y debe contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- Posibilidad de realizar actuaciones seleccionadas a través de un acceso identificado:
  - Solicitudes, reclamaciones, recursos, fraccionamientos con emisión de resolución automatizada, domiciliaciones, cambio de domicilio fiscal, etc.
  - Solicitud de cita previa.
  - Simulador de ICIO, IIVTNU , IVTM, Tasas, precios públicos y otros conceptos.
  - Identificación mediante firma electrónica, sistema Cl@ve , y doble factor de autentificación automática.
  - Acceso a su información tributaria: valores en distintos estados, objetos tributarios, domicilio fiscal.
  - Buzón de notificaciones telemáticas.
  - Aportación de documentos.
  - Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.
  - Contemplará las relaciones de representación para actuaciones en nombre de tercero.
- Asimismo, la Oficina Virtual permitirá el acceso de Colaboradores sociales (Gestores, Notarios, Registradores, funcionarios del Ayuntamiento, mediante asignación de claves de acceso, con las siguientes funcionalidades:
  - Obtención de certificados de deudas.
  - Autoliquidaciones asistidas de ICIO, IVTM, IIVTNU y Tasas.
  - Autoliquidación asistida de tasas y precios públicos.
  - Actuaciones en nombre de terceros utilizando la funcionalidad de representación.
  - En los embargos sujetos a retenciones variable y/o periódicas, como el caso de los sueldos y salarios, el sistema deberá permitir a través de la oficina virtual, la confección de la carta de pago en la modalidad del C60 que se determine, para que el retenedor-pagador pueda efectuar el pago en la entidad colaboradora periódicamente.

Archivo de personas.
* El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .
* Deberá funcionar bajo la filosofía de dato único y se deberá incluir, al menos, los siguientes datos básicos:

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 10 de 73

- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidad de propietarios, comunidad de bienes, organismos oficiales, etc.
- NIF / NIE / Pasaporte, así como asignación de identificación ficticia en el caso de obligados carentes de los anteriores.
- Datos jurídicos e histórico de cambios
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico
- Representante si lo tiene.

El sistema permitirá:

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

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

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

* Para facilitar la gestión de este archivo se considera necesario contar, entre otras, con las siguientes funcionalidades:
- Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.)
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos públicos
- Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación con marcador de prioridades : Alta, media y baja, solo modificable la primera mediante documento o diligencia exportable y/o facilitada por el propio sistema. Debe admitir la posibilidad de determinar diferentes domicilios de notificación en función del tributo o de la actuación (recursos o solicitudes), todas ellas compatibles entre sí y secuenciales de manera automática en función de la prioridad para el tributo o procedimiento asignada.
- Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos.

Igualmente, el sistema dispondrá en el momento de su puesta en funcionamiento integral siempre que ello sea factible , de conectores Web Services con :
· La AEAT, para domicilio fiscal.
· Dirección General de la Policía, para el DNI, INE
· Padrón municipal , para datos fiscales.
· INE, para averiguación de nuevos domicilios.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 11 de 73

· Junta de Comunidades de Castilla La Mancha, trasmisiones y actos jurídicos documentados.
· Registro Civil para fallecidos.
. La aplicación deberá disponer del sistema de actualización de datos para el mantenimiento derivado de las cargas masivas, respetando la prioridad establecida, no siendo afectados lo de prioridad alta.

Cualquier desarrollo para realizar dichas integraciones estará incluido en el precio del contrato.

TERCERA.- REQUISITOS TÉCNICOS.

1. Requisitos de entorno tecnológico.

La aplicación deberá estar desarrollada en un entorno Cliente/servidor en modalidad Web y multiusuario, de forma que en los clientes accedan via web al aplicativo.

El aplicativo en la parte cliente se integrará con las herramientas Ofimáticas, LibreOffice 6.4 o superior así como Office365.

El modelo de implantación de la Aplicación será en modalidad On Premise, en el Data Center Municipal.

El Ayuntamiento de Puertollano dispone de una granja de servidores en una infraestructura Hiperconvergente basada en VMWARE, por lo que proporciona y dispone del Hardware necesario para el alojamiento de la Aplicación.

El Ayuntamiento de Puertollano proporcionará las Licencias necesarias Windows 2019 Server DataCenter, o bien Linux Debian 9 o superior

El Sistema Gestor de Bases de Datos deberá ser Microsoft Windows 2019 SQL Server o bien cualquier Sistema Gestor de Bases de Datos de codigo libre tal como MySQL, PostGRE, MariaDB. En el caso que sea necesario cualquier otro Sistema Gestor de Bases de Datos, el coste de la licencia estará incluido en el importe del contrato.

La aplicación permitirá la interconexión con otras aplicaciones del Ayuntamiento a través de API servicio Web , debiendo disponer el adjudicatario de los servicios necesarios sin coste adicional al de la oferta presentada.

En la Oferta deberá especificarse claramente las características de los equipos de usuario y el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener unos niveles de servicio óptimos de la aplicación ofertada, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN.

2. Entorno Servidor.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 12 de 73

La aplicación objeto del concurso será instalada, por la empresa adjudicataria, en el servidor utilizado.

Los datos sobre su configuración se facilitan a efectos técnicos informativos sobre el escenario en el que la aplicación que se oferte deberá ser instalada por la empresa adjudicataria.

La aplicación deberá operar SIN limitación en el número de usuarios concurrente que accederán a ella vía LAN o WAN.

El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas.

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

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

El adjudicatario no podrá exigirse al ayuntamiento la adquisición de sistema, aplicaciones u otras licencias que las que actualmente esta utilizando para la implantación de la aplicación informática adquirida para gestión y recaudación tributaria.

Capa de servidor web.

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

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

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

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

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 13 de 73

3. Entorno de Trabajo.

La operativa de la aplicación ha de ser sencilla e intuitiva, con menús y opciones claras para el usuario y de acceso rápido y, preferentemente, configurable en función del tipo de instalación y/o usuario considerado.

También deben incorporar ayudas en línea que faciliten el trabajo. Debe existir una exportación/importación de datos total de los productos objeto de la contratación con las herramientas ofimáticas más utilizadas (tratamiento de textos y hojas de cálculo) a los efectos de prever la personalización de la información. Además, la impresión de informes, documentos o listados debe realizarse en un contexto visual moderno, que permita al usuario su consulta antes de imprimirlos y admita la posibilidad de imprimir únicamente determinadas páginas del mismo.

Es deseable que el sistema posea capacidad para la emisión de informes de gestión como herramientas de soporte a la toma de decisiones, con la posibilidad de definir múltiples criterios de filtro y selección.

Los procesos de consulta y búsqueda de información, así como los códigos asociados a determinados campos, han de realizarse de una manera fácil, sencilla e intuitiva y que no implique una navegación tediosa a través del aplicativo.

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

El sistema deberá soportar, al menos, los 4 navegadores mas utilizados (EdGe, Chrome, Mozilla y Safari) sobre los tres sistemas operativos mas comunes (Windows, Linux, Mac).

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

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

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

4. Estándares

Se seguirán los estándares oficiales en los distintos aspectos relacionados con los sistemas de información en el entorno de las administraciones públicas, que se correspondan con los ámbitos referentes a las normativas de seguridad y protección de la información. Se requerirá que la aplicación disponga de todas las funcionalidades necesarias para el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos.

5. Arquitectura de la aplicación.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 14 de 73

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos:

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

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

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

Debe contemplar, al menos, los siguientes niveles:

1.- Capa de gestión de datos.

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

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

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

6. Entorno de comunicaciones y redes.

Debe especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 15 de 73

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

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

Se describirá la topología de red que se desplegará para dar servicio a los servicios económicos, que deberá ser de alta disponibilidad y con enlaces redundantes.

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

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

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

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

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

7. Seguridad.

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

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

Las ofertas deben especificar claramente las soluciones que aportan a los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como ASA (Authentication, Autorization, Accounting _ Autenticacion, Autorizacion, Registro).

Como requerimientos básicos de seguridad a valorar:

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 16 de 73

 Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro de los Servicios del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

 Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio del Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.

 El módulo de seguridad ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil.

Contará con una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida (interfaz de usuario determinado por su perfil).

 El módulo de seguridad dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivacion ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.

 La herramienta se integrará con el todo el sistema corporativo del Ayuntamiento, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Ayuntamiento.

 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 auditoria permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.

 Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones tributarias y recaudatorias, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

 Permitirá la utilización de diferentes certificados digitales (al menos los emitidos por la FNMT) y del DNI electrónico como parte del proceso de Autenticación. Contemplará asimismo la utilización del sistemaCl@ve o cualquier otro admitido legalmente para este fin.

 Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 17 de 73

 Dispondrá de herramientas de auditoria que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

La aplicación se adaptará a la normativa sobre auditoría de seguridad: control de acceso a los usuarios, a los recursos y a los datos. Gestión histórico de acceso a los registros, cumpliendo, al menos, con los requisitos de seguridad exigidos en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), que adapta al Derecho español el Reglamento Europeo de Protección de Datos (RGPD) y complementa algunas de sus disposiciones, que son de aplicación desde el pasado 25 de mayo y Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Asimismo a las instrucciones del personal propio o empresa contratada por el Ayuntamiento encargado de la protección de datos.

8.- Documentación.

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

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

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

9. Código fuente.

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

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

Para garantizar el acceso al código fuente en los casos anteriormente descritos, deberá depositar una copia ante notario, que sera actualizada al menos 1 vez al año.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 18 de 73

10. Herramientas de organización de trabajo

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

11. Licencias con terceros.

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

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

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

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

12. Prototipo.

Los Servicios económicos del Ayuntamiento de Puertollano podrá requerir de los licitadores, con objeto de verificar que se ajusta a sus prestaciones reales, la demostración de que la descripción del alcance de su aplicación, esta completamente desarrollada y operativa. A tal efecto, podrá exigirse individualmente a cada licitador, la resolución de determinados supuestos prácticos sobre el Sistema ofertado en real.

El resultado de dicha demostración, podrá condicionar la valoración de la oferta, con independencia de lo expresado en el documento escrito de la misma.

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 19 de 73

13. Servicios de soporte

La empresas licitadoras deberán estar en condiciones de prestar de forma completa, adecuada y continua, y a lo largo de todo el periodo de duración del contrato, los servicios de soporte a la gestión, explotación y administración del sistema.

Gestión de Cambios.

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

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

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

Gestión de Versiones.

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

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

Gestión de Incidencias,Defectos, Mejoras y Problemas.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Canales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 20 de 73

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

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

Gestión de los Niveles de Servicio.

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

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

Gestión de la Mejora Continua.

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

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

- Medición del Servicio y Herramientas.

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

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 21 de 73

14. Plan de implantación.

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

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

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

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

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

15. Migración de datos del sistema actual.

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

- Módulos fiscales: ICIO, IIVTNU, TASAS, sanciones, precios públicos, otros ...
- Módulo Recaudación
- Módulo Expediente Ejecutiva

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 22 de 73

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

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

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

Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevaran a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

Deberá ser compatible con las aplicacioes de recaudación utilizadas por la Excma. Diputación Provincial de Ciudad Real, en cuanto a que gestiona por delegación algunos conceptos tributarios.

CUARTA.- REQUISITOS FUNCIONALES.

Desde el punto de vista funcional el sistema debe poder implementar la gestión integrada de la Gestión Tributaria y Recaudación propia del servicio que se manifiesta en los siguientes módulos de gestión.

1. Características generales de la aplicación:

1. La solución a implantar será un desarrollo gestionado a través del Sistema de Gestión de Bases de Datos utilizadas por este Ayuntamiento.
2. Multiusuario y multientidad (admitiendo la gestión de distintas entidades orgánicas en una misma instalación).
3. Estarán incluidos los desarrollos para integraciones con los sistemas municipales que en la actualidad disponen de API (Servicios Web):

- Sistema de Contabilidad Local: SICALWIN (Berger Levrault)
- Tramitador de Expedientes: GESTIONA (EsPublico)
- Registro Electrónico: GESTIONA (EsPublico)

3. La aplicación deberá estar integrada mediante API con el programa actual de contabilidad en el Ayuntamiento: SICALWin y todas aquellas aplicaciones y sistemas implantados por el Ayuntamiento para la Administración electrónica.
4. Permitirá la integración con los paquetes ofimáticas existentes en el mercado, en concreto con productos de Microsoft en cualquiera de sus versiones, para realizar exportaciones a textos y hojas de cálculo, así como con Open-office.
5. Incorporará las medidas de seguridad necesarias, en diseño, acceso, control de usuarios y en la administración de la misma, que garanticen el cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 23 de 73

6. Permitirá la personalización de los documentos impresos (Expedientes, Liquidaciones, Recibos, Notificaciones, ...) bien mediante la sustitución de las plantillas existentes como mediante la adición de nuevas plantillas diseñadas de forma particular para cada entidad.

7. Dará cumplimiento a todo lo exigido por la LOPD en materia de protección de datos de carácter personal en los sistemas informáticos.

8. Identificación de usuarios mediante usuario y contraseña.

9. El sistema permitirá definir controles de acceso por usuario, siendo obligatorias las siguientes funcionalidades:

Establecer perfiles de acceso por usuario individual.

Definir roles "tipo", de forma que se puedan asignar a los usuarios, con el fin de facilitar la definición de permisos.

Posibilidad de crear grupos de usuario, con el fin de facilitar la administración de permisos y accesos.

10. Generación de ficheros de notificaciones en formato SICER de Correos.

11. Dispondrá de una base de datos de modelos tipo:

- Que permita confeccionar por los usuarios autorizados los modelos necesarios adaptados al Ayuntamiento.
- Control y registro de documentos.
- Control y registro de expedientes. Se deberá permitir adjuntar documentos escaneados al expediente.
- Existencia de un control de expedientes y plazos como caducidad, prescripciones, presentación de documentos, generando un sistema de avisos o informes para los usuarios.
- Incluirá la posibilidad de imprimir en las dependencias municipales documentos de pago en cualquier fase del procedimiento, adaptada a los condicionantes de cada fase, así como control de pagos realizados mediante estos documentos.
- Permitirá la consulta de expedientes por los ciudadanos, en aquellos casos en que sea parte interesada, mediante sistemas de identificación personal y con un perfil de usuario definido específicamente para el mismo.

2. Características específicas de la aplicación gestión tributaria y recaudación.

1. Base de datos única de contribuyentes y territorio: Integrará toda la información que figura en la base de datos de gestión, permitiendo su generación, mantenimiento y corrección de forma unificada en todo el sistema. Es decir que el mantenimiento de los terceros y del territorio será único para toda la BD.

2. Todos los objetos tributarios, valores, expedientes, etc. estarán asociados a contribuyentes.

3. La aplicación deberá contar con una base de datos de territorio normalizada, que representará la estructura de objetos territoriales del municipio.

4. Permitirá el tratamiento separado de distintos grupos poblacionales del municipio.

5. Permitirá la notificación por el domicilio fiscal.

7. La aplicación deberá contar con una herramienta, que permita la depuración de contribuyentes y domicilios, sobre todo debido a la incorporación de ficheros externos, así como incoherencia en los existentes.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 24 de 73

8. La aplicación deberá disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma metódica, sencilla y con salvaguardia de la versión anterior por si surgiesen problemas en dicha actualización.

9. La aplicación también deberá disponer de procedimientos para implementar las actualizaciones en un entorno de pruebas donde la entidad pueda desarrollar sus propios test, antes de su pase definitivo al entorno de explotación, todo ello bajo una sistemática clara y sencilla a realizar.

10. El servicio de mantenimiento deberá incluir:

a) La entrega de cuantas nuevas versiones puedan surgir del aludido producto.
b) La corrección o subsanación de cualquier mal funcionamiento o disfunción.
c) Servicio de consulta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato y su funcionamiento. El horario para consultas telefónicas será como mínimo de 8,30 a 14,00 horas.
d) Información sobre realización de operaciones o dudas a usuarios.

11. Los manuales de usuarios se entregarán tanto en formato físico como electrónico y habrán de mantenerse permanentemente actualizados y sincronizados con las nuevas funcionalidades y/o modificaciones realizadas en la aplicación. Deberá incluir todas las tareas que permita la aplicación y una explicación sencilla de cómo realizar la misma.

12.- La aplicación, tanto la que se instale inicialmente como sus posteriores actualizaciones y versiones, deberá entregarse totalmente documentada en cuanto a los modelos de datos y servicios web disponibles, de tal forma que la Entidad pueda explotarlos de forma independiente, por ejemplo, a través de nuevas aplicaciones complementaria, sean éstas realizadas por la propia Entidad o por terceras empresas que se contraten al efecto.

13.- La aplicación ejecutará todos los procesos masivos de forma desatendida o asíncrona. De esta manera, la Entidad podrá administrar el lanzamiento y control de trabajos fuera del entorno transaccional.

14.- La empresa adjudicataria deberá describir en sus ofertas todos los procedimientos y herramientas diseñados para realizar el proceso de migración de datos desde las aplicaciones y bases e datos actuales a la de la nueva aplicación. Se valorarán las características de estos procedimientos y herramientas, así como sus prestaciones en cuanto a garantizar las consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso. El plazo de migración máximo será de 2 meses a partir de la firma del contrato.

15.- La empresa adjudicataria tendrá que realizar, como parte del servicio de implantación de la aplicación, todos los trabajos necesarios para conseguir los resultados de una efectiva integración en línea de la aplicación suministrada con otras aplicaciones y sistemas utilizados por el Ayuntamiento, indicando de manera explícita la Contabilidad General (Actualmente SicalWin de la empresa Sage-Aytos). Igualmente la aplicación deberá integrase con las actuales bases de datos de como por ejemplo Registro de Entrada y Salida de documentos, Oficina Virtual, etc.

16. Deberá contemplar todas las acciones necesarias para la formación, edición, mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de todos los ingresos, así como la confección de liquidaciones y recibos.

17. Las deudas generadas se agruparán en cargos que se pasarán a Recaudación para su cobro. Los diferentes cargos serán debidamente controlados para su contabilización en las cuentas generales de recaudación.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 25 de 73

18. Los recibos y liquidaciones generadas deberán poder ser abonadas en las entidades financieras siguiendo las pautas marcadas por el Cuaderno Bancario nº 60, incluyendo código de barras, códigos QR, etc.

19. La aplicación deberá disponer de un sistema parametrizable para definir los cálculos aplicables según las ordenanzas fiscales y normativa vigente, sistema QR o cualquier otro que pueda utilizarse en el futuro.

20. La gestión de los padrones de cualquier tipo de ingreso, incluirá la aplicación, el mantenimiento de bonificaciones y exenciones y el cálculo de las cuotas tributarias. La aplicación permitirá la emisión de tantos padrones previos de comprobación como se deseen.

21. La aplicación permitirá configurar si el pase a recaudación de las liquidaciones se realiza de forma automática o manual.

22. El software permitirá la liquidación agrupada de ejercicios con carácter retroactivo.

23. La aplicación habrá de permitir el control automático de la extemporaneidad.

24. Permitirá configurar por concepto impositivo la gestión de las prorratas para las altas y bajas.

25. Se contemplará la aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.

26. Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.

27.- La aplicación deberá contener herramientas, integradas con el paquete ofimática Office y Open Office, para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma o que hayan de incorporarse a ella, contemplando el control de versiones por contenido (reimpresiones según formato vigente en el momento de la impresión inicial, etc.).

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

29.- Requisitos generales:

- Las herramientas para la elaboración de informes deben disponer de una amplia variedad de formatos, en muchos casos configurales por el usuario.

- Las sentencias de acceso a los datos reunirán las características de lenguaje estándar SQL que permita la portabilidad y migración de los datos a otras plataformas no directamente soportadas por la aplicación.

-. Modularidad. El Sistema se descompondrá en un conjunto de módulos, cada uno de los cuales tendrá un tamaño manejable, una finalidad bien definida y una relación, también bien definida, con el resto de módulos y el exterior.

- El producto deberá presentar una total integración de todos los módulos, demodo que sea fácil acceder a la información desde cualquier parte de la aplicación.

-. Permitirá la fácil inclusión de módulos que puedan complementar el sistema en el futuro.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 26 de 73

-. El producto deberá permitir la parametrización y/o ampliación para adaptarse completamente a las necesidades de la Entidad. La empresa adjudicataria será la encargada de la citada parametrización en relación con las necesidades de la Entidad.

-. Dispondrá de los mecanismos necesarios para la introducción masiva y automatizada de documentos electrónicos, incluso los provenientes de otras aplicaciones en entornos tecnológicos diferentes.

-. El sistema responderá a las máximas exigencias de seguridad en el acceso a la información y manipulación, en la integridad de los datos y en la capacidad de su recuperación en caso de fallo, así como las oportunas políticas de backup y recuperación de datos.

-. El programa dispondrá de un sistema de ejecución y restauración de copias de seguridad a unidades externas, independientes para cada aplicación.

-. Se intentará automatizar al máximo todos los procesos del sistema y, en particular, los relativos a la implantación del mismo.

-. Disponer de los mecanismos y de la arquitectura necesaria que garanticen los accesos al sistema, tanto desde intranet como extranet, garantizando en todo momento la seguridad y confidencialidad de los datos.

30.- Otros requisitos. Todos los formatos que suministre la aplicación serán modificables por el usuario y estarán basados en Microsoft Word, Open Office o PDF.

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

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

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

- Base de Datos Documental. La aplicación suministrará su propia base de datos documental para el soporte de toda la documentación que genere.

- Correo interno entre usuarios para envío de mensajes, documentos y datos de la aplicación.

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

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

-Exportación de Datos. La aplicación permitirá exportar todos los listados al menos a los siguientes formatos: PDF, Excel, Word, Libre Office, RTF, XML y texto.

-También, se podrán exportar las búsquedas en pantallas a MS Access, MS Excel, Word, Libre Office, XML y texto.

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

-Programas de cálculo. El sistema contará con asistentes para definir las fórmulas y programas de cálculo que sean necesarios para establecer las cuotas de los diferentes

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Canales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 27 de 73

tributos. Desde estos programas de cálculo el usuario podrá acceder a cualquier tabla incluida en el modelo de datos para extraer un valor determinado.

- El sistema dará prioridad al uso y definición de tablas auxiliares para almacenar valores constantes como Coeficientes, Parámetros, IVA... y todos aquellos valores que sean susceptibles de variar con cada ejercicio.

- A primeros de año el sistema permitirá el incremento automático de los valores contenidos en las tablas auxiliares de forma automática en función del porcentaje de subida que se establezca a tal efecto.

31.- Administración del sistema:

- Gestión centralizada de Usuarios. Alta de Usuarios, Contraseña del usuario.

-Bloquear el acceso, Asignar un Perfil de Acceso, Asignar los valores de configuración de cada usuario, etc. Se dispondrá de una utilidad para 1a creación y copia de perfiles de usuarios.

- Registro de Auditoría. Deberá poder registrarse auditoría de todas las acciones realizadas en la aplicación por parte de los usuarios. Está auditoría almacenará información relacionada con los datos modificados o borrados. Deberá de incluir una auditoría exhaustiva de toda la documentación generada en el sistema por usuario, módulo, plantilla, etc.

- Configuración de Módulos. Permitirá la configuración del funcionamiento de la aplicación sin intervención por parte de la empresa suministradora a nivel de plantillas, estructura organizativa, parámetros de los módulos.

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

- Actualización de la aplicación. Dispondrá de una herramienta para la actualización del sistema de forma que no sea necesaria la interacción del administrador.

32.- Gestión de personas, entidades, y territorios.

- Existirá una única Base de Datos de Terceros. La información que figure en la Base de datos de Gestión Tributaria del Ayuntamiento girará alrededor del concepto de Contribuyente y de su identificador. El modelo de datos relativos a Persona, Entidad y Territorio, al que deberá adaptarse la aplicación es el vigente en nuestros aplicativos actuales suministrados. Existirá una única Base de Datos de territorio, existiendo un único registro a nivel de Calle/Número y Duplicado, de forma que cualquier referencia a un domicilio ubicado en el término municipal aparezca convenientemente codificado y referenciado a su respectiva Calle/Número y Duplicado. La aplicación deberá establecer que el alta o modificación de estos registros esté centralizado en un único departamento, facilitando para ello la inclusión de tramos generales y distinguiendo entre numeración par o impar. Así mismo la aplicación permitirá la clasificación y valoración de cada calle a nivel de Calle y Número. Aquellos domicilios que no pertenezca al territorio municipal se consignarán como No codificados; no obstante, deberán ajustarse a criterios de estructuración y normalización.

- El sistema de domicilios podrá interactuar con la carga de información proveniente de la AEAT .

- Depuración de Información. Deberá disponer de herramientas que faciliten la depuración de contribuyentes (Unificación de DNI/CIF), sus domicilios, así como disponer

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 28 de 73

de controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos.

- Histórico de Movimientos. Todas las operaciones realizadas dejarán registrada información en el histórico.
- Diccionario de Nombres. Dispondrá de un diccionario de nombres y apellidos para evitar errores en la introducción de datos.
- Gestión de Notificaciones. Si dispondrá de un sistema de gestión centralizada de notificaciones de todo tipo.
- En la Recepción de Acuses de Recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.

33.- Características de la Aplicación:

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

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

· Identificación del usuario y trazabilidad de sus acciones, con indicación de la fecha y hora, comprobable solo a nivel de usuarios administradores del sistema.

· Modificación y creación de plantillas. Todos los formatos que suministre la aplicación serán modificables por el usuario y están basados en Libre Office (Open Office), Microsoft Word, o PDF.

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

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

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

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

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

·Base de Datos Documental. La aplicación suministrará su propia base de datos documental para el soporte de toda la documentación que genere la aplicación. Esta

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 29 de 73

base de datos tendrá su propio sistema de seguridad que podrá ser configurado independientemente del acceso al sistema.
·Correo Electrónico. Cualquier documento que se genere en la aplicación podrá ser reenviado por correo electrónico adjuntado los documentos en formato PDF.
·Correo Interno. La aplicación dispondrá de un sistema de correo interno entre usuarios para envío de mensajes, documentos y datos de la aplicación.
·Digitalización de Documentos. La aplicación permitirá digitalizar documentos para adjuntar a todos los objetos del sistema.
· Ayuda en Línea. La aplicación dispondrá de un sistema de ayuda en línea de todo el sistema disponible para el usuario y que se actualizará al mismo tiempo que lo hace el resto de la aplicación.
·Exportación de Datos. La aplicación permitirá exportar todos los listados al menos a los siguientes formatos: PDF, Excel, Word, RTF, XML y texto. También, se podrán exportar las búsquedas en pantallas a MS Access, MS Excel, Word, XML y texto.
· Integración con firma electrónica.
· Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.
· Integración de las resoluciones que requieren fe pública con la aplicación informática sobre la que se lleva el Libro de Resoluciones y con SIGEM o aplicación utilizada por el Ayuntamiento.
· Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión tributaria, inspección y recaudación.
· Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre, con incorporación automática de los datos fiscales y tributarios seleccionados.
· Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición, solicitudes de beneficios fiscales, procedimientos de comprobación y verificación de datos, y demás procedimientos tributarios. Dicha tramitación deberá constar de propuesta provisional y opcionalmente definitiva, en el caso de que ésta proceda. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada y provisional sobre el estado de los valores, debiendo incorporar un sistema de avisos que impida incongruencias evidentes, por lo que requerirá su parametrización. La incidencia definitiva sobre los valores requerirá de expresa autorización del tramitador o supervisor del mismo, por lo que deberá estar sujeta a permisos. Permitirá la emisión individual o acumulada de expedientes por razón de la materia, con posibilidad de notificación individual a los obligados y conjunta a la entidad delegante.
· Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.
· Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
· Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER.
· Gestión completa de Envíos ordinarios con retorno de información.
· Creación de remesas en función del área de reparto / medios de envío / formas de reparto.
· Impresión de etiquetas, sobres, acuses de recibo, etc.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Canales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 30 de 73

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

Asimismo, el módulo de administración de la gestión tributaria deberá permitir la parametrización a nivel de administración del sistema de:
· Cada una de las figuras tributarias, precios públicos y sanciones recogidas en las ordenanzas municipales.
· Normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales, de precios públicos y otras que contengan ingresos por sanción.
· Programación y cálculo de figuras nuevas.
· Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.
· Archivo de ordenanzas por periodos de vigencia.
· Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.
Este módulo de Administración deberá permitir la adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas

2.a) Cuestiones generales para todos los tributos:

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

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 31 de 73

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

Nombre de la entidad.
Dirección postal completa.
Teléfono.
Dirección de correo electrónico.
Código INE.
Número de cuenta corriente donde ingresar los productos de la recaudación en voluntaria, ejecutivay/o fraccionamientos.
Personas de contacto y cargo (Hasta 10).
Delegaciones o encomiendas realizadas (Hasta 20).

- Todos los padrones , liquidaciones de ingreso directos bien sean individuales o de manera agrupada, o cargos.
- Cada cargo deberá llevar asociada la descripción del tributo exaccionado y del año de valor.
- Todos los recibos deberán llevar asociado un número único para cada ejercicio, así como las cartas de pago individuales o agrupadas.
- Las condiciones de búsqueda serán individuales y/o colectivas, variables y como mínimo deberán ajustarse a las siguientes modalidades que estarán sujetas a permisos.
- Creación de periodos de cobro en voluntaria para los padrones, deudas de cobro periódico y notificación colectiva, con plazo mínimo de dos meses. Todos los padrones deberán ir asociados a un periodo de pago. Las liquidaciones de Ingreso directo ID estarán asociadas al plazo legal vigente en cada momento para su pago en voluntaria, en función de la fecha de notificación, así como las liquidaciones en ejecutiva.
- Permitirá la emisión y envío de recibos y cartas de pago de un mismo obligado tributario, municipio y emisor bajo varias modalidades de envío y formatos de manera individual o masiva :

a) Modalidades de Envío: Presencial, correo electrónico y correo postal.

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

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

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

Envíos de deudas concursales y contra la masa en los casos de concursos.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 32 de 73

Envíos para grandes contribuyentes.

Envíos para organismos públicos.

Envíos de cartas de pago para domiciliaciones devueltas, mediante selección de la remesa de envío y fecha/s del/os procesamiento/s de la devoluciones de la mismas en el sistema.

Envío de notificaciones mediante correo ordinario.

Ordenación por domicilio fiscal, apellidos y nombre, nº de recibo y objeto tributario.

La emisiones de voluntaria deberá discriminar por periodos de pago, municipios, conceptos y cargos, de manera que se puedan generar de manera individual (un cargo) o de manera conjunta (varios cargos de varios municipios y un mismo concepto de un mismo periodo).

Los envíos masivos se generarán por remesas.

- Modalidades de formato:

Recibos individual para cada objeto de gravamen con todos los datos o bajo formato de protección de datos.

Carta de pago agrupada para un mismo obligado y padrón o cargo en voluntaria.

Carta de pago agrupada para un mismo obligado y varios padrones o cargos del mismo periodo en voluntaria.

Carta de pago agrupada de las deudas seleccionadas en ejecutiva.

Otras formas de envío y formatos.

- Posibilidad de modificar la fecha fin del plazo de pago en voluntaria para un cargo o padrón, o de forma colectiva para un número indeterminados de cargos o padrones dentro del mismo periodo.
- Posibilidad de dividir un recibo, y de efectuar pagos parciales y/o entregas a cuenta.
- Resúmenes de Padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo (bases imponibles y liquidables, cuotas de tarifa, cuotas municipales y recargos provinciales, cuotas de tarifa, consumos y sus cuotas, IVA, etc.), número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios,permitiendo desglosar tarifas, y por tipo las exenciones y bonificaciones establecidas.
- Exportación de los resúmenes de censos a módulos de Información estadísticas, para dar respuesta a las solicitudes de otras Administraciones Públicas conforme con la estructura que estas solicitan (ej. Diputación, Ministerio de Hacienda y Función Pública).
- Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de bonificación, periodo de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.
- Emisión de resoluciones agrupadas de aprobación de nuevas exenciones o bonificaciones, con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios, y de manera agrupada a las diversas entidades locales periódicamente.
- Emisión de resoluciones agrupadas por razón de la materia con posibilidad de notificarlas individualmente a cada uno de los beneficiarios, y de manera agrupada a las diversas entidades locales de manera puntual o periódicamente.
- Obtención de los datos globales de cada tipo de exención y bonificación. Permitirá identificar la cuota total y la cuota bonificada.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 33 de 73

- Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE, actualizando la base de datos de personas. Permitirá el cambio a "Herederos de", indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.
- Actualizando de la base de datos de recaudación para los "Desconocidos", "en investigación …", etc.
- Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos.
- Notificación de alteraciones catastrales por cambio de titularidad.
- Gestión de baja de recibos y liquidaciones.
- Posibilidad de dividir recibos yo/o liquidaciones.
- Tramitación completa y electrónica de procedimientos de verificación de datos , de comprobación limitada y/o regularización.
- Inserción automática o/y manual de notas informativas a nivel de registros individuales o de manera masiva previa selección.

3. Módulos que ha de disponer la Gestión Tributaria.

El Sistema Informático de Gestión Tributaria deberá gestionar todos los tributos previstos en la Ley y en las Ordenanzas Municipales.

Incluirá todas aquellas funcionalidades que son necesarias para el correcto desarrollo de las actividades propias del departamento de Gestión de Ingresos del Ayuntamiento.

Debe contemplar todos los impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y demás ingresos de derecho público recogidos en la Ley y en las ordenanzas municipales:

1. Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.

2. Gestión del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana. Incluidos procedimientos de tramitación de liquidaciones complementarias.

3. Gestión de otros tributos, contribuciones especiales, tasas y precios públicos municipales, entrada de vehículos y vados, cánones, ocupación de la vía pública, sanciones, etc.

4.- Características generales:

- Las siguientes características estarán disponibles en todos los módulos de Gestión Fiscal:
- Datos de Personas y Entidades centralizados. Todos los datos referentes a contribuyentes quedan almacenados en una sola ubicación para evitar duplicidades en la información disponible.
- Gestión de Histórico de todos los movimientos. Todas las operaciones realizadas dejan registrada información en el histórico que podrá ser consultada por los usuarios de la aplicación en cualquier momento.
- Gestión de Domicilios alternativos de Notificación. Se tiene acceso a todos los domicilios que se conocen sobre un sujeto pasivo y existe la posibilidad de usar los domicilios para notificar un impuesto e incluso un único objeto tributario.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 34 de 73

- Consulta en pantalla. Localización de los objetos tributarios por multitud de criterios concurrentes.
- Emisión de Listados. Una vez realizada la búsqueda se podrá generar documentación sobre el resultado.
- Consulta de Recibos. Sobre cualquier objeto seleccionado se podrá consultar todos los recibos calculados.
- Generación de Liquidaciones. Se podrán generar liquidaciones individuales en cualquier momento sobre un objeto cualquiera. Además, se podrán realizar todas las liquidaciones complementarias que se deseen.
- Posibilidad de realizar todos los cálculos de Padrones Provisionales que desee realizar antes de su aprobación definitiva.
- Emisión del Padrón. Impresión de los listados del Padrón Provisional, Definitivo y Cargado por diversos criterios de ordenación.
- Certificado del Padrón. Emisión del resultado de padrón.
- Aprobación Definitiva. Proceso de aprobación del padrón para pasar a Recaudación. Se podrán anular pases a recaudación, incluso eliminar padrones cargados.
- Cálculo de Liquidaciones. Cálculo de forma automática, en todos los casos, del valor a liquidar.
- Autoliquidaciones y complementarias. Se podrá utilizar el modo de Autoliquidación para las liquidaciones. Y sobre cualquier liquidación realizada en el sistema, se podrá generar a posteriori las liquidaciones complementarias que se deseen.
- Emisión de Listados. Generación de informes de Liquidaciones utilizando distintos criterios de acotación y ordenación.

5.- Características específicas.

Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.

1.Permitirá la gestión de todos los Expedientes procedentes de las Escrituras para su posterior liquidación individual o masiva.
2. Registro de Protocolos. Se podrá realizar la grabación de toda la información asociada a una escritura bajo un expediente, pudiendo incluir varias fincas y definiendo todos los interesados y el tipo de transmisión para cada uno de ellos.
3. ANCERT. Carga de Ficheros de Trasmisiones procedentes de ANCERT y generación de requerimientos de forma masiva.
4. Enlace con IBI. Para rescatar información de los datos de domicilio, superficie y valor catastral del suelo.
5. Protocolos sin liquidar. El usuario podrá consultar la información de todas aquellas transmisiones pendientes de liquidar y generar el cálculo de forma masiva a partir de los datos de las transmisiones procedentes de ANCERT.
6. Elección del Sujeto Pasivo. En la incorporación de datos al expediente, el programa elegirá cual será el sujeto pasivo del impuesto, el transmitente o el adquiriente, en función de que la transmisión se realice a título oneroso o lucrativo.
7. Cálculo de Liquidaciones. Para la generación de la liquidación, la aplicación se encargará de realizar el cálculo de forma automática de todos los posibles tipos de transmisión (Plena Propiedad, Nuda Propiedad, Usufructo y Uso o Habitación), clase

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 35 de 73

(Intervivos y mortis causa), usufructos (Temporal, Vitalicio, A favor de persona jurídica, Uso o Habitación).
8. Gestión de liquidaciones. Este proceso se podrá hacer individual o masivo sobre un conjunto de expedientes. La aplicación se encargará de realizar el cálculo de forma automática de todos los posibles tipos de transmisión y tendrá en cuenta la y posible revisión catastral del municipio. Cuando se genere la liquidación se contemplará la figura del sustituto para el caso de residentes en el extranjero.
9. Parámetros de Cálculo. Para el cálculo de esta liquidación el usuario podrá definir: Tipos de Gravamen por ejercicio y anualidades, Porcentajes de Cálculo por ejercicio y anualidades y Porcentajes de Reducción en caso de revisión.
10. Control de Liquidaciones. Para el control de estas liquidaciones el sistema contará con la generación de informes y consultas sobre expedientes pendientes de liquidar.

Así, la aplicación debe permitir la autoliquidación y la liquidación del impuesto.
La gestión se realizará mediante la formación de expedientes de transmisión, en el que se recogerán los datos correspondientes a la misma y del cual se generarán en un solo acto tantas liquidaciones como sujetos pasivos existan.
Los expedientes deberán incluir al menos los siguientes datos:
1. Tipo de transmisión.
2. Objeto tributario (localización, referencia catastral, número fijo, etc.)
3. Notario y número de protocolo.
4. Datos registrales del inmueble; tomo, libro, folio y finca.
5. Fecha de transmisión actual, de la transmisión anterior, y de la presentación en registro.
6. Adquirentes, con sus direcciones fiscales y porcentajes de participación de dominio.
7. Transmitentes, con sus direcciones fiscales y porcentajes de participación de dominio y fechas de adquisición.
8. Bonificaciones y/o exenciones aplicables, en su caso.
Se tendrá en cuenta la extemporaneidad de las declaraciones, consignando automáticamente el recargo y el interés de demora correspondiente.
La aplicación permitirá configurar si el pase a recaudación de las liquidaciones se realiza de forma automática o manual.

El control de aprobación y notificación de las liquidaciones se realizará por remesas o individualmente.

El módulo de IIVTNU estará vinculado con el IBI, con el fin de obtener de forma automática a partir de la referencia catastral o del número fijo, el valor del suelo y el titular, así como la localización del inmueble.

La aplicación permitirá realizar consultas sobre la base de datos de gestión con múltiples criterios: sujeto, dirección tributaria, referencia catastral, número fijo, notario, número de protocolo, etc. Dichas consultas podrán ser impresas mediante listados personalizados.

La aplicación permitirá la impresión de un listado de registro anual, que recogerá las liquidaciones generadas, pudiendo incluir condiciones que filtren la información que se quiera listar.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 36 de 73

Mantenimiento de datos: contendrá las opciones necesarias para especificar los porcentajes de cálculo y tipos de gravamen que se hayan determinado. También se podrán dar de alta datos de los notarios con los que se trabaje frecuentemente.

Cruzar las bases de datos de los notarios, con las liquidaciones practicadas a efectos de poder requerir directamente las no liquidadas. Requerimientos Ficheros ANCERT.

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

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

- Actualización automática del registro.
- Grabación de cambios de titularidad de bienes inmuebles y automatización de las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión.
- Verificación mediante referencia catastral o número de protocolo y Notario de la existencia de liquidación/autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.

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

- Activación/iniciación de los procedimientos de IIVTNU, IBI con captura de la información relativa a los mismos.
- Carga de la información procedente de los Notarios a través de ANCERT y cruce de la misma pordiferentes criterios para controlar la presentación de declaraciones/autoliquidaciones de IIVTNU, IBI y detectar sus omisiones.
- Generación de requerimientos masivos o individuales de IIVTNU, IBI a partir de las omisiones detectadas por la carga de ficheros ANCERT.

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

- El obligado (contribuyente/sustituto) y del interviniente no obligado, en su caso.
- Distintas formas de realizar el hecho imponible (inter vivos o mortis causa; transmisión de la propiedad o constitución o transmisión de derechos reales de goce limitativos del dominio).
- Detalle del hecho, acto o negocio determinante en cada caso (compraventa, expropiación, dación en pago, herencia, usufructo temporal o vitalicio, derecho de habitación, etc.).
- Notario o Administración autorizante y protocolo o detalle del documento.
- Porcentaje transmitido.
- Datos registrales del objeto tributario.
- Periodo de generación de la plusvalía / fecha inicial y final para determinar el numero de anos.
- Referencia catastral del inmueble (permitirá saber el valor suelo del momento del Devengo y generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI,Tasa de Gestión de Residuos Sólidos Urbanos, y demás tributos con Bases reales).

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 37 de 73

- Beneficios fiscales aplicables (exención/bonificación) y el tipo concreto del mismo (Administraciones Publicas, entidades benéficas, transmisiones mortis causa entre familiares, ...)

Impuestos sobre las Instalaciones, Construcciones y Obras.

Realizará la gestión del impuesto conforme a la legislación vigente.
Como los Ayuntamientos están facultados para establecer el sistema de autoliquidación o de liquidación de este impuesto, la aplicación recogerá ambas posibilidades.

Permitirá utilizar en cada momento el tipo de gravamen vigente y liquidar el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras con carácter provisional en el momento de concederse licencia de obras o ser detectadas las mismas por vía de inspección, y elevar la liquidación a definitiva, practicando liquidación complementaria por la diferencia en caso de incremento del coste presupuestado, confirmando la provisional o liquidando en menos en el caso de reducción de las obras previstas inicialmente cuando se produzca la finalización de las mismas.

Debe generar documentos. Los datos empleados en las liquidaciones quedarán almacenados en un fichero individual de cada una de ellas, incluyendo la identificación de cada una de las partidas, capítulos o conceptos del presupuesto excluidos para la cuantificación de la base imponible, de manera que se puedan localizar rápidamente para su consulta o impresión.

Permitirá la parametrización de conceptos. Se podrá realizar la parametrización de cada uno de los conceptos asociados a la liquidación. Cada uno de los conceptos incluidos en la liquidación se podrá configurar para que realice el cálculo personalizado.

En cuanto a:
1. Gestión de liquidaciones.
Permitirá la aprobación y notificación por remesas.

2. Mantenimiento de datos.
Posibilidad de mantener las diferentes tablas auxiliares, como: tipos de obra, tipos de gravamen, etc.

3.- Implementación de las actuaciones necesarias para la gestión e inspección del ICIO, que deberán realizarse mediante los correspondiente expedientes electrónicos.

El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .
4. Generación de liquidaciones provisionales.
5. Registro de finales de obra y presupuesto.
6. Generación de liquidaciones definitivas.
7. Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet.
8. El sistema deberá permitir el inicio y tramitación de los procedimientos inspectores, de gestión tributaria diversos y sancionador.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 38 de 73

Tasas, Precios Públicos y demás Exacciones previstas en las Ordenanzas Municipales.

Además de los impuestos anteriormente mencionados, la aplicación permitirá la gestión tributaria del resto de tasas, impuestos y precios públicos previstos en las Ordenanzas Municipales.

Para ello, deberá contar con un módulo versátil y flexible, de manera que se adapte a las ordenanzas fiscales del Ayuntamiento y permita emplear cálculos a medida para cada tributo.
El módulo contará con las siguientes funcionalidades:

1. Declaraciones de alta, variación y baja para cada uno de los tributos.
2. Proceso de liquidación de cada uno con sus peculiaridades y con la casuística recogida en la Ordenanza Fiscal Municipal. Posibilidad de gestionar las declaraciones liquidaciones en aquellos tributos fijados en la Ordenanzas Municipales.
3. Incorporación de altas, bajas o variaciones a los padrones fiscales correspondientes en aquellos tributos que lo requieran.
4. Posibilidad de realización de liquidaciones complementarias.
5. Posibilidad de actualización de las tarifas, tipos impositivos, intereses, recargos, o cualquier elemento tributario de cada uno de los tributos.
6. Aplicación automática de las tarifas y tipos impositivos aplicables.
7. Consultas sobre la base de datos de gestión con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, domiciliados / no domiciliados,...
8. Asignación de bonificaciones y exenciones, con indicación de las fechas de concesión y terminación.
9. En aquellas exacciones de carácter periódico, la aplicación contará con una gestión de padrones que deberá permitir:
   a. La elaboración de tantos padrones fiscales provisionales como se deseen.
   b. La impresión del padrón y de los recibos, incluso antes de su pase a recaudación.

10 El sistema debe permitir realizar la gestión de cualquier tasa que pueda ser recogida en las distintas Ordenanza Municipales (Vados, Mercado, Basura, Terrazas, etc), ya sean padrones y/ o liquidaciones.

11. Padrones con varios de Conceptos. Al calcular el padrón el usuario podrá seleccionar todos los conceptos que quiere incluir en los recibos.

12 Programas de cálculo. Para la definición de las ordenanzas, la aplicación contará con un asistente de programación para generar todo tipo de cálculos de forma muy sencilla. Desde estos programas se podrán referenciar cuantos campos existan en el modelo de datos de la aplicación.

13. Actualización Ordenanzas. El usuario podrá ordenar la actualización de forma masiva de todos los importes asociados a las ordenanzas.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 39 de 73

14. Tipos de Objeto Tributario definidos por el usuario. Se podrán crear nuevos tipos de objetos tributarios, asociándole atributos, conceptos y ordenanzas aplicables.

15. Atributos del Objeto Tributario. Al crear un nuevo tipo de objeto tributario, se podrán crear todos los atributos variables que se deseen para definir perfectamente ese tipo de objeto. Estos atributos variables, podrán ser a su". Vez listas creadas por el usuario o bien indicarles el tipo de dato a introducir (numérico, fecha, texto, etc.).
16. Gestión de Objetos Tributarios. En el proceso de Gestión se podrán realizar operaciones de Alta, Modificaciones, Bajas y Reactivaciones de Objetos Tributarios. Sobre los objetos tributarios se podrán hacer operaciones masivas para incorporales nuevos conceptos y/o atributos. Para cada uno de los conceptos asociados al objeto tributario se podrá definir un sujeto pasivo alternativo al propietario.

17. Gestión de Padrones. En el cálculo del padrón se podrán incluir cualquier número de conceptos en los recibos y filtrar por datos de domiciliación, tipo de objeto tributario, fechas de alta, etc. En este proceso de cálculo se podrán optar por actualizar los datos de las ordenanzas sobre los objetos tributarios y generación de movimientos de histórico.

18. Gestión de Liquidaciones. La aplicación realiza el cálculo de la liquidación de forma automática a partir de los conceptos que incluye el objeto tributario seleccionando el concepto principal sobre el que se liquida. En el momento de 1ª generación, se pueden añadir, modificar o eliminar cualquier concepto, recalculándose de nuevo el importe a liquidar.

19 El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

20. El sistema contemplará las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de las tasas y precios públicos:
- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.
- Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible.

21. Deberán poder presentarse autoliquidaciones de tasas y precios públicos a través de la Oficina Virtual.
22. Posibilidad de gestión de tasas y precios públicos desde el Ayuntamiento, para la gestión directa de cobro por el Servicio de Recaudación.
23.- El mantenimiento del padrón, altas bajas y modificaciones.
24. El sistema deberá permitir el inicio y tramitación de los procedimientos inspectores, de gestión tributaria diversos y sancionador.
25. A partir del IBI o de otras figuras tributarias, deberá posibilitar la elaboración de padrones fiscales en el ámbito de las tasa y precios públicos.

Sanciones

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 40 de 73

La aplicación permitirá dar de alta los boletines con todos los datos necesarios (fecha, hora, agente, artículo que infringió el denunciado, datos del infractor, gravedad de la falta, importe, matrícula, etc.). Con la primera alta del boletín se creará un expediente.

La aplicación permitirá las siguientes actuaciones y tareas:

1. El sistema tendrá un control de estados por los que van pasando los boletines en función de la tramitación del que sea objeto cada expediente, de acuerdo con los distintos procedimientos contemplados, como mínimo deberá completar los siguientes estados:

- Se desconocen los datos del infractor.
- Pendiente de generar la notificación de la denuncia.
- Generado e impresa la notificación de la denuncia.
- Resultado de la notificación de la denuncia: al interesado, a un tercero, rehusado, desconocidos y ausentes.
- Pendiente de resolución de alcaldía.
- Pendiente de generar la notificación de la resolución de sanción.
- Generado e impresa la notificación de la sanción.
- Resultado de la notificación de la sanción: al interesado, a un tercero, rehusado, desconocidos y ausentes.
- Alegaciones, solicitudes de informes de distintos tipos.
- Control del resultado de las alegaciones y prueba.
- Recursos, informes, resolución y notificación de recursos.
- Pendiente de publicación en el BOP, TESTRA, DEV…
- Expedientes pagados. Remitidos a la Vía Ejecutiva. Expedientes archivados.

En cualquier cambio de estado del boletín, se deberá anotar en el seguimiento del expediente y deberá poder añadir documentos tales como imagen digitalizadas de la situación del vehículo objeto de la denuncia y documentos presentados por el contribuyente en formatos Word, PDF, Excel, BMP, JPG, TIF a los que posteriormente puedan acceder los usuarios mediante las consultas.

2. Deberá tener un control mediante el seguimiento del expediente y sus plazos donde deberá quedar registrado como mínimo la fecha, hora, usuario, y la situación hasta ese instante del boletín.

3. Control de notificaciones, deberá permitir la gestión de los acuses de recibos mediante: códigos de barras masivos, SICER y dirección electrónica vial o TESTRA.

4. La herramienta permitirá consultar por múltiples filtros: matrícula, agente, expediente, artículo, estados, tipos de denuncias, fechas de alta del boletín, fecha de estado así como todo tipo de informes, gráficos y estadísticas.
La aplicación deberá contener un mantenimiento de las distintas tablas necesarias para el funcionamiento básico, de forma que un usuario final pueda mantenerlas (Agentes, Articulado de la ley, % de descuento, tipos de denuncias, etc), sin necesidad de que se necesite cambiar el código fuente ni acudir al departamento de informática para estas labores.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 41 de 73

5. Permitirá la definición y personalización de todas las plantillas necesarias para el funcionamiento de la aplicación sin necesidad de que se necesite la intervención del departamento de informática.

Permitirá la conexión con el Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA) de la Dirección General de Tráfico, regulado en los artículos 77 y 78 de la Ley de Seguridad Vial, y subsidiariamente en el artículo 12 de la Ley 11/2007, de 22 de Junio, de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

6. Debe permitir la notificación de los expedientes sancionadores mediante el sistema "NOSTRA-DEV (Notificaciones electrónicas seguras de tráfico y Dirección Electrónica Vial) creado por la Dirección General de Tráfico.

Asimismo, deberá remitir las sanciones firmes y detracción de puntos a la Dirección General de Tráfico, en las condiciones y forma previstas legalmente y solicitadas por la DGT.

7. El mantenimiento deberá estar sujeto a autorización del usuario mediante el sistema de perfiles .

8. La aplicación deberá soportar la gestión administrativa integral de las sanciones de tráfico y a las ordenanzas municipales(bajo los sistemas de delegación o encomienda de gestión) bajo la misma filosofía de funcionamiento que el resto de conceptos tributarios del Sistema, soportándose bajo el modelo de Administración Electrónica integral.

9. El sistema deberá ser parametrizable y abierto para una posible gestión compartida.

10. Contemplará desde la grabación de boletines, hasta el cobro en periodo ejecutivo, en su caso, utilizando los módulos corporativos del Sistema (notificaciones, expedientes de gestión, expedientes ejecutivo, etc.).

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

12 Implantación de la DEV.

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

Cementerio

Se pretende que la aplicación controle la gestión del Cementerio Municipal tanto en el ámbito sanitario como económico. El sistema contemplará un control de Sepulcros y Fallecidos, anotaciones de movimientos históricos, inhumaciones, traslados. Además se deberá gestionar las liquidaciones que se devenguen por servicios, ya sean

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 42 de 73

individuales o masivas. Se controlará el vencimiento de los periodos de concesiones así como el cálculo del Padrón de la Tasa de conservación.

Otros ingresos no tributarios

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

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

Asimismo, las que pudieran producirse de “derecho privado”, tales como alquileres, cánones, etc.

Recaudación.

1. Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores de cualesquiera conceptos impositivos, a través de los cuadernos CSB60-1, CSB60-2 y CSB60-3 y CSB19, y cualquier otro cuaderno bancario que en el futuro se pueda utilizar.

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:
- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.
- Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.
- Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.
- Recaudación de valores en voluntaria por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datáfono.
- Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (Cuaderno 43), Cuaderno 60, códigos de barras, QR, et. Y cualquier otro sistema que utilice el Ayuntamiento con cuadernos bancarios.
- Gestión de las entregas a cuenta.
- Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio, así como otras estadísticas e informes.
- Cálculo automático de la deuda según el estado del valor.
- Posibilidad de acordar la anulación de cobros, sin anulación de recibos.
- Posibilidad de dividir una deuda ya liquidada.
- Posibilidad de entregas a cuenta o pagos parciales.
- El sistema posibilitará la modificación manual de datos de los registros tales como : obligado, fechas de notificación, fecha de la providencia de apremio, estado de un recibo, domicilio, fecha de cobro, etc.
- El sistema posibilitará la realización de cobros manuales totales o parciales.
- El sistema posibilitará la realización de las diferentes datas totales y parciales, conservando en este último caso la información completa de la liquidación con aplicación de la data parcial.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 43 de 73

- EL sistema permitirá la emisión de recibos y/o cartas de pago, sin recargo e intereses o con unos recargos inferiores al del estado actual con la posibilidad de modificar el estado o desde el mismo estado en el que se encuentre la deuda.

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

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

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

- La aplicación deberá contemplar los procesos específicos de gestión recaudatoria a efectuar sobre los valores, conforme a la legislación vigente en materia recaudatoria, a saber, cobros, pase a ejecutiva, anulaciones, suspensión de valores, propuestas de baja, bajas, aplazamientos, fraccionamientos, devoluciones de ingresos, y cualquier otra necesaria en el procedimiento de recaudación.

- Carga en base de datos de padrones de los diferentes conceptos tributarios gestionados que se reciban en la Oficina municipal de recaudación.

- Validación de todo tipo de padrones, recibidos desde otras instituciones o generado por el propio organismo, previamente a la carga definitiva a la base de datos.

- Cálculo de padrones por el propio sistema de información, mediante la aplicación de tipos impositivos, índices de situación, coeficientes y recargos provinciales.

- Aplicación de beneficios fiscales, aprobados por el organismo público.

- Mantenimiento de los domicilios fiscales de los contribuyentes, mediante la priorización previa de la información contenida en los padrones anuales.

- Generación de soportes de referencias e importes para el cobro por ventanilla en entidades colaboradoras.

- Identificación automática de las incidencias de cobro y sistema de recuperación de cobros con incidencias resueltas con las entidades colaboradoras.

- Concesión o denegación de Aplazamientos o Fraccionamientos, sobre recibos o deudas en voluntaria.

- La aplicación permitirá la bonificación de los recibos domiciliados para aquellos tributos previstos en la Ordenanza Fiscal.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Canales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 44 de 73

- Paso automático de los recibos de voluntaria a ejecutiva una vez finalizado el periodo de cobro en voluntaria.

- Estadísticas para la gestión y control, de todo el proceso de cobro en voluntaria.

- Carga, cobro y mantenimiento de las domiciliaciones, guardando el motivo del impago para el supuesto de las no atendidas a efectos de resolver desde el sistema los recursos sobre domiciliaciones.

- El sistema permitirá el cobro según las especificaciones del cuaderno bancarios utilizados y sus distintas modalidades, para su cobro a través de entidades bancarias, incluyendo código de barras, y otros códigos que pudieran implantarse como ejemplo (QR), así como el cobro en efectivo en la Caja Municipal, o sistimas como cajero ciudadano, TPV, PASARELA DE PAGO, ETC.

- Así mismo, permitirá realizar consultas sobre la base de datos de recaudación con múltiples criterios: por sujeto, objeto tributario, concepto tributario, ejercicio, número de recibo, estado de los valores, importe, domiciliados / no domiciliados,…

- Debe permitir obtener fácilmente listados y resúmenes de valores de todas las consultas realizadas según las condiciones especificadas por el usuario.

- La aplicación permitirá la gestión de domiciliaciones y, en su caso, tratamiento de bonificaciones, generación de soportes para entidades colaboradoras.

- Dispondrá de control de los ingresos a cuenta, o cobros en exceso que se produzcan.

- Permitirá la concesión o denegación de aplazamientos o fraccionamientos, domiciliación de fraccionamientos, emisión de justificantes de pago, duplicados.

- Posibilitará la emisión de los documentos de facturación (rendición de cuentas).

- El sistema permitirá el pase a recaudación ejecutiva de los valores, una vez vencido su periodo voluntario, de forma individual, por cargos o de manera genérica.

- El sistema de gestión y recaudación tributaria enlazara con el aplicativo contable SICALWin o aplicación que utilice para este fin el Ayuntamiento, de forma que se permita el volcado automático de datos a través de ficheros de intercambio, con el fin de que los padrones y liquidaciones que se generen den lugar a los correspondientes operaciones contables de Reconocimiento de Derecho de Contraído Previo y que los ficheros en formato cuaderno 60 que se procesen den lugar a las correspondientes operaciones contables de Ingreso (con contraído previo y/o simultáneo).

- Permitirá intercambio de fichero con bancos, para domiciliación de recibos, recepción de ficheros de recibos cobrados, etc. (cuadernos bancarios, 60 y modalidades,

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 45 de 73

19 y sus modalidades, 72 y sus modalidades, y cualquier otro cuaderno bancario susceptible de ser utilizado).

3. Gestión integrada de domiciliaciones bancarias:

-La aplicación permitirá la comunicación de las domiciliaciones con las entidades financieras según las normas establecidas a tales efectos a través del Consejo Superior Bancario.

- Permitirá el mantenimiento de los datos referentes a los números CCC e IBAN y los datos de titularidad de las cuentas.

- Podrán asociarse distintas cuentas de domiciliación a los distintos recibos de un contribuyente.

4. Sistema de recaudación en vía de apremio/ejecutiva:

Teniendo en cuenta que actualmente la Gestión de Recaudación en vía de apremio está delegada en el Organismo de Recaudación de la Diputación de Ciudad Real, la aplicación permitirá controlar los pagos de liquidaciones que se realicen en tesorería, abriendo la posibilidad a su contabilización automática.

El sistema permitirá envío y recepción de ficheros e información hacia y desde el Organismo de Recaudación de la Diputación se realizará a través de los ficheros de intercambio que se han definirán a tal efecto, y de acuerdo con las instrucciones y sistemas requeridos por la Diputación Provincial.

En el tratamiento de esta información el sistema proporcionará información detallada de la gestión de recibos individuales, por concepto tributario, por ejercicios, por terceros, etc. Es decir, permitirá consultas que proporcionen información adecuada a la gestión recaudatoria tanto en términos generales, como de forma más especifica.

El sistema permitirá publicaciones en TEU, u otros sistemas utilizados por el Ayuntamiento.

5. Domiciliaciones.

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

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

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

Deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Canales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 46 de 73

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

6. Fraccionamientos.

A) Ordinarios.-

- Podrán realizarse, bien en forma presencial, o a través de la Oficina Virtual Tributaria OVT, contemplando la posibilidad de emitir por esta última vía una propuesta de resolución, bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada –AAA-, recogida en la Ley 39/2015.
- Cuando esta actuación se realice desde la OVT, se aplicarán los mismos criterios que en modo presencial, de acuerdo con la ordenanza que soporta dicha actuación.
- Permitirá la gestión integral de los fraccionamientos, el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados (recibos, vencimientos, reclamaciones, certificados, etc.) y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno CSB19.- Las fracciones resultantes se enviarán mediante remeses C19, distinguiendo voluntaria y /o ejecutiva, con fecha de cargo por defecto el 20 de cada mes, si bien podrán hacerse envíos con fecha 5 de cada mes.
- Toda la gestión deberá enmarcarse en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica, con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.
- Se llevará a cabo bajo las premisas siguientes, cuyo incumplimiento impedirá de manera automática su tramitación de forma conjunta, debiendo dar lugar en un solo acto a la tramitación separada en función de las siguientes pautas:
- Un solo obligado. Siempre.
- Domiciliación del fraccionamiento . Siempre.
- Importe mínimo para las cuotas resultantes del fraccionamiento y / o aplazamiento. Parametrizable según voluntaria y/o ejecutiva.
- Número de plazos máximos. Ordinarios y extraordinarios, según voluntario y/o ejecutiva.

Parametrizable y sujeto a autorización los segundos.

- Voluntaria o Ejecutiva. Dos expedientes para un mismo obligado y entidad, con dos cargos C19 **diferentes.**
- Volver a reenviar la fracción incumplida una o varias veces.
- La baja en el plan, reponiendo los recibos incluidos a su estado inicial, y dando por cobrados total o parcialmente los pagados.
- Se valorarán otras utilidades que mejoren la eficiencia del funcionamiento.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 47 de 73

7. Devoluciones.

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

El sistema deberá contemplar los siguientes tipos de devolución:

· De gestión: devolución total o parcial del importe de uno o más pagos incluyendo principal, recargos, intereses y costas.
. Parametrizable en cuanto a las retenciones a efectuar a las entidades delegantes de manera automática, y en cuanto a los conceptos reintegrables de la entidad actuante.
· Cobros duplicados: devolución de los cobros duplicados, no sujetos a retención a la entidad delegante.
· Depósito: Devolución de una fianza
· Remanente: Devolución del saldo a favor del contribuyente producto de embargos que han resultado improcedentes o por fraccionamiento. Parametrizable en cuanto las retenciones a efectuar a las entidades delegantes de manera automática, y a en cuanto a los conceptos reintegrables de la entidad actuante.
· Otras situaciones excepcionales.
-Este módulo deberá incluir todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial) asi como los intereses que aplicaran en su caso. La devolución se podrá pagar por los siguientes medios:
* Por transferencia bancaria
* Por compensación de deuda o multas que el beneficiario pueda tener con el Servicio.

8. Suspensión y paralización.

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

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

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

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

Por otro lado, la paralización funciona de manera equivalente a la suspensión pero se producen por una motivación administrativa y de gestión.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 48 de 73

El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones tales como fraccionamientos y aplazamientos en periodo voluntario.

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

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

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

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

9. Prescripción.

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

10. Ejecutiva.

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

El número de expediente en ejecutiva sera único y al menos deberá estar conformado con el año de inicio del mismo y un número secuencial.

La aplicación deberá incorporar automáticamente, una vez notificada la providencia de apremio, las nuevas deudas al expediente existente, de manera que no sea admisible la existencia de dos expedientes en ejecutiva para un mismo obligado tributario.

La acumulación será independiente de la entidad titular de los créditos, de manera que habrá un solo expediente por obligado con X deudas.

La aplicación emitirá a nivel de usuario de administración cuando este lo genere, informes exportables con indicación de la información que el usuario requiera por los tramos y/o condiciones que se puedan detallar, debiendo poder generar la información por selección de uno de los criterios o por varios de ellos de manera combinada.

Durante la tramitación del expediente de ejecutiva, el sistema deberá permitir,

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 49 de 73

entre otras, realizar las siguientes actuaciones:

- Generación de Providencias de Apremio.
- Cálculo de recargos e intereses de forma automática.
- Carga en ejecutiva de valores externos, con validación de los elementos identificativos de los obligados y eliminación o data de aquellos que no superen los controles de identificación o de importe principal mínimo que en cada momento se determine.
- Datas por importe principal de manera automática mínimo que en cada momento se determine.
- Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes; compatibilidad de embargos.
- Reposición a voluntaria.
- Emisión de deudas sin recargo o con recargos e intereses distintos.
- Generación, lectura y carga de ficheros informáticos como consecuencia de la
- Diligencia de embargo. Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.
- Emisión de las correspondientes Diligencias de embargo
- Notificaciones individuales o colectivas de todas las actuaciones del expediente de apremio. Gestión por remesas y publicación en BOE.
- Introducción de resultados.
- Emisión de Mandamientos y Otros Documentos desde expediente de ejecutiva con todos los formularios.
- Posibilidad de incorporar terceros a un expediente.
- Información y Ejecución de Embargos Norma 63
- Embargo de créditos realizables a corto plazo (devoluciones AEAT)
- Embargo de sueldos salarios o pensiones.
- Embargo de bienes muebles e inmuebles.
- Embargos de subvenciones.
- Emisión de Mandamientos y Otros Documentos desde expediente de ejecutiva
- Derivaciones de responsabilidad
- Derivación por afección del IBI.
- Subasta electrónica de bienes.

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

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

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

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 50 de 73

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

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

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

a) Resumido.-

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

b) Con detalle.-
-Relación nominal de expedientes, con el importe total embargado con detalle por conceptos.

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

Tipo de embargo.

a) Resumido.-

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

b) Con detalle.-

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

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

La aplicación deberá registrar de forma individualizada todas y cada unas de las

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 51 de 73

operaciones derivadas de la gestión que se realicen.

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

El sistema deberá permitir la conciliación y cuadre de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable .

Anualmente se emitirá una cuenta final de ejercicio donde se computará la gestión realizada a lo largo del ano detallada por cargos.

En el caso de los fraccionamientos ordinarios , permitirá el cobro mensual de los mismos y la emisión periódica de la cuenta de ingresos y datas.

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

- Control y contabilización de los cargos, los ingresos, las anulaciones, las prescripciones, insolvencia, etc. con repercusión contable. Todas las datas deberán ser informadas y el informe constar para su consulta en la BD.
- Consulta de la Contabilidad, por Concepto, Ejercicio Fiscal, Ejercicio Valor, Tipo de Liquidación, de forma individual o combinada.
- Con las funcionalidades descritas, el módulo estará asociado a cada uno de los procedimientos de ingresos susceptibles de intervención en la modalidad que le corresponda, facilitando las herramientas que se requieran para el ejercicio sus funciones por la Intervención municipal.
- Los cargos, cuentas, facturas de ingresos, datas por diversas causas incluidas las de ingreso, etc, deberán ser visibles y exportables.
- El pendiente de cobro deberá contabilizar todas aquellas deudas en esta situación, con independencia de que se encuentren fraccionadas, aplazadas, suspendidas o paralizadas.

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

a) En voluntaria.-

*Los diferentes conceptos se expresarán por sus cuotas o principales, por extemporaneidad y los intereses de demora no derivados del procedimiento de apremio. La cuenta se expedirá en un solo documento por periodo comprensiva de todos los padrones y/o cargos puestos al cobro dentro del mismo.
* Ejercicio y periodo de la cuenta.
* Nombre de tributo o exacción
*Número de cargo. Formado por el año de cargo (4 posiciones), y un número secuencial de 4 posiciones (9999).

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 52 de 73

* Ejercicio del devengo.
* Ejercicio de cargo
* Cargo Bruto (CB). Número de deudas.
* Datas por anulación. (DAN) Numero de deudas.
* Datas por fraccionamiento. (DFR). Número de deudas.
* Datas por insolvencia (DIN). Número de deudas.
* Datas por falta de datos esenciales (DFDE). Número de deudas.
* Datas por importe inferior al convenido (DIIC). Número de deudas.
* Datas por prescripción (DPR). Número de deudas.
* Datas por otros motivos (DOM). Numero de deudas.
* Total datas en voluntaria (TDV). Sumatorio de todas las datas.
* Cargo Neto (CN) (Cargo Bruto-datas) .Número de deudas.
*Total Ingresos (INGV). Numero de deudas.
*Pendiente de cobro (principal) (PTEV). Numero de deudas.

b) En ejecutiva.
Coincidirán con los datos en voluntaria, con las siguientes especialidad:

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

c) Cuenta general fin de ejercicio.

Estará integrada por el resultado final de todas y cada una de las cuentas en voluntario o/y ejecutiva dentro del mismo ejercicio. Se generará una solo cuenta. Los diferentes conceptos se expresaran por sus cuotas o principales, recargos y los intereses de demora no derivados del procedimiento de apremio, salvo en el caso de los ingresos en los que se expresarán además de los indicados los recargos ejecutivo y de apremio y los intereses de demora.

* Ejercicio de la cuenta.
* Número de cargo.
* Nombre de tributo o exacción

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 53 de 73

* Ejercicio del devengo. En el caso de liquidaciones de ID que comprendan varios ejercicios se indicará el mayor y menor de los mismos con el atributo “VARIOS” .
* Ejercicio de cargo
* Cargo Bruto (CB). Numero de deudas.
* Total datas en voluntaria (TDV).
* Total Ingresos en voluntaria (INGV). Numero de deudas.
* Total datas en ejecutiva (TDE).
* Total de datas en el ano (TDAN) : Sumatorio de las datas de voluntaria y ejecutiva. Numero de deudas.
* Cargo Neto (CN) : Cargo Bruto- Datas. Número de deudas.
* Total Ingresos Ejecutiva (INGE). Sumatorio de todos los ingresos en el ejercicio. Numero de deudas.

13 Procedimiento Inspector y sancionador tributario.

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

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

-Elaboración de planes de inspección parciales, generales, para uno o varios tributos.

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

14. Recursos.

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

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 54 de 73

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

15. Cuadro de Mando.

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

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

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

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

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

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

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 55 de 73

puesto de trabajo y de la eficacia de los resultados recaudatorios alcanzados.

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

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

16. Seguimiento y control.

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

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

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

17. Control de asistencias a contribuyentes.

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

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

18. Gestión de Notificaciones.

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

- Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva: prueba electrónica de entrega.
- Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Canales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 56 de 73

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

19. Gestión de documentos.

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

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

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

Modificación y creación de plantillas. Todos los formatos que suministre la aplicación serán modificables por el usuario y están basados en Libre Office (Open Office), Microsoft Word, o PDF.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 57 de 73

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

20. Módulo de generación de informes.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 58 de 73

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

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

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

21. Integración con otros sistemas

a) Sistemas externos.-

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

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

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

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

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

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 59 de 73

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

La aplicación deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones tributarias y recaudatorias que deban dar lugar a una anotación contable, según la normativa presupuestaria y contable vigente. El sistema deberá permitir la conciliación y cuadre de los movimientos contables mediante la generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable.

Debe de integrarse con el aplicativo de contabilidad de este Ayuntamiento.

Asimismo, el sistema deberá permitir la contabilización y la rendición de las Cuentas de Gestión a los órganos del Ayuntamiento, mediante sistemas de informes, con los datos y estructura requeridas por el Ayuntamiento.

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

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

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

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

22. Sistemas internos o corporativos.

- Gestor documental

Para poder garantizar la integración e interoperabilidad con el resto de sistemas del Ayuntamiento, el licitador deberá comprometerse a la creación y entrega en un plazo inferior a 15 días de cualquier servicio web que se le solicite con el fin de que pueda existir la integración con cualquier sistema actual o futuro durante la duración del contrato. El Ayuntamiento no abonará ningún coste adicional por trabajos de integración implementación.

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 60 de 73

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

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

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

*Generales:

 Entidades bancarias. Almacena todas las entidades bancarias. Permiten la validación de cuentas.
 Sucursales bancarias. Almacena todas sucursales bancarias. Permiten la validación de cuentas.
 Entidades Colaboradoras. Información de las entidades bancarias colaboradoras.
 Ejercicios. Almacena la información referente al ejercicio, si esta abierto o cerrado, incrementos de valores catastrales, porcentajes de los distintos recargos, tipo intereses aplicados tributarios y no tributarios y fechas de los periodos de pago, cierre de liquidaciones, etc.
 Conceptos. Contiene los conceptos tributarios, tasas y certificaciones que se gestionan en el sistema.
 Unidades Territoriales. Información de las oficinas distribuidas por la provincia, con información del jefe/a de la unidad, direcciones, ubicación de la oficina, horarios y contacto por email y teléfono.
 Concepto / Organismo. Información agrupada por tipo de liquidación, concepto tributario y organismo que da información referente a los convenios con los organismos:

- o Tipo de gestión: padrón, cobro voluntaria y/o cobro en ejecutiva.
- o Premios de cobranza: Sobre el cargo, cobro en voluntaria y cobro en ejecutiva.
- o Participación de los recargos e intereses.
- o Compensaciones económicas por prestaciones del servicio
- o Deducciones a favor de otros entes
- o Bonificaciones por domiciliación.
- o En caso de certificaciones, premio de cobranza especiales sobre tasas y multas.

 Catálogo de los tipos de soportes de entrada/salida que se gestionan en el del sistema.
 Codificación de los errores que pueden producirse en la carga de datos en el sistema de los distintos soportes de entrada y salida.
 Información sobre el ejercicio y organismo. Contiene todo la información variable por ejercicio que afectan a cada uno de los organismos como el coeficiente de incremento catastral, fechas de revisión y regularización, etc.

* Tarifas:

 Coeficientes y gravámenes de IIVTNU.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 61 de 73

- Tarifas de ICIO.
- Tarifas de tasas y precios públicos.
- Tipos de Bonificación. Agrupado por concepto.
- Costas/Municipio. Costas aplicables en la notificación ejecutiva por municipio.

QUINTA. REQUERIMIENTOS EN EL ÁMBITO DE CONTABILIDAD.

1. La aplicación de gestión de ingresos y recaudación ofertada deberá permitir la parametrización de las equivalencias existentes entre las aplicaciones presupuestarias del programa de contabilidad SICALWin o cualquier otro que utilice el Ayuntamiento, y los códigos de ingresos de la propia aplicación, seguida de la generación de ficheros informáticos de intercambio con la estructura exacta y definida por el programa contable, con objeto de que éste incorpore dicha información de manera automática y genere de la misma forma todas y cada una de las operaciones contables de ingresos.
2. Cuando en la solución de gestión de ingresos y recaudación ofertada se produzcan cobros sobre un padrón ya generado, en la información contenida en el fichero de intercambio con el programa de contabilidad SICALWin y otro que se utilice, habrá de detallarse el dato relativo al número de contraído con el que ha de enlazarse el cobro.
3. Así mismo, con objeto a realizar la contabilización de aplicaciones definitivas de ingresos, el programa de gestión de ingresos y recaudación deberá permitir el envío, en los ficheros de intercambios, de aquella información relativa al concepto no presupuestario que fue objeto del inicial ingreso pendiente de aplicación, y si fuera necesario el número o referencia de dicho ingreso.
4. La solución ofertada deberá permitir también la incorporación de movimientos no presupuestarios, tales como ingresos pendientes de aplicación, fianzas, depósitos, etc. Y permitir baja de estos conceptos de manera independiente.

La empresa adjudicataria deberá adaptar la aplicación a las necesidades del Ayuntamiento, y a requerimiento de éste, en el caso de que la solución no sea de su agrado por no atender a su habitual mecánica de trabajo, diferencia de criterios, o no adecuación a las fórmulas de cálculo específicas de las Ordenanzas Fiscales, que impidan el correcto desempeño de las funciones para las que sirven. En este caso el contratista a partir de la adjudicación del presente contrato deberá realizar las adaptaciones procedentes describiendo su ejecución, sin mayor coste para el Ayuntamiento.

Seguimiento de Gestión y Recaudación.

El aplicativo deberá contemplar una herramienta destinada a la ayuda a la toma de decisiones pensada para el personal y órganos de decisión, que permita tanto el seguimiento periódico de la gestión en voluntaria de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones como de la gestión en ejecutiva. Asimismo, contemplará el seguimiento del pendiente, expedientes de gestión, etc., tanto de un modo económico como gráfico.

Como herramienta de análisis de la gestión, tanto voluntaria como ejecutiva, el aplicativo permitirá la emisión periódica – entre distintas fechas a elección del usuario de la correspondiente Cuenta General.

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 62 de 73

Dicha cuenta contendrá resumen de deudas pendientes de gestión de baja así como resumen definitivo minorados estos últimos.

Dicha cuenta, que ha de distinguir entre gestión voluntaria y ejecutiva, contendrá la información mostrada de dos maneras diferentes:

- Por cargos.
- Por Ejercicio Contraído y concepto.

En todo caso la Cuenta General pondrá de manifiesto la información con el siguiente detalle:

- Pendiente ejercicio anterior.
- Cargos durante el ejercicio.
- Bajas por tipología parametrizable.
- Cobros: Pormenorizado por principal, recargos provinciales, recargos en período ejecutivo, intereses, etc...
- Pendiente a final del ejercicio: Con expresión de las diferentes situaciones de gestión.

Podrán permitir la elaboración de cuentas con más detalles, como relaciones de contribuyentes por cargo, etc.

SEXTA. CONDICIONES TECNOLÓGICAS DE LAS APLICACIONES A SUMINISTRAR.

1. Requisitos generales:

• Integración entre sí de todos los módulos que componen el sistema, automatizando todos los procesos de intercambio de datos entre módulos.

• Diseño modular que permita instalar parte del sistema en distintos equipos y servidores.

• Despliegue de las soluciones en plataformas Windows, Unix *y/o* Linux en la capa servidor y Windows en la capa cliente.

• Facilidad de despliegue de las soluciones en los puestos de usuarios, y facilidad de las actualizaciones posteriores.

2. Seguridad:

• Restricción de utilización del sistema y de acceso a los datos e informaciones a las personas autorizadas mediante mecanismos que permitan la identificación, la autenticación, la gestión de derechos de acceso y, en su caso, la gestión de privilegios y la privacidad.

• Cumplimiento de lo establecido por la normative de protección de datos. Entre otras funcionalidades cabe destacar la posibilidad de definir permisos y distintos niveles de acceso, registrar todos los accesos, ocultar información sensible a usuarios no autorizados así como realizar seguimientos de lectura/escritura realizados por usuarios a datos de carácter personal.

3. Requisitos de ofimática:

• Compatibilidad con Microsoft Office, Libre office, (Word/Excel) y Open-office, para la exportación de datos.

4. Requisitos del acceso a datos:

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 63 de 73

• Empleo de sentencias SQL estándar, u otro utilizado por el Ayuntamiento.

5. Concurrencia y escalabilidad:

• No debe estar limitado en número de usuarios, documentos, tipologías, objetos, etc.

6. Soporte de la información:
• Deberá permitir la creación de documentos en diferentes formatos, en especial a PDF.

Garantía de los trabajos.

La solución presentada, deberá ser duradera y sostenible, y deberá permitir gestionar la información administrativa desde el punto de vista de la calidad y el servicio al ciudadano.

La empresa adjudicataria deberá garantizar por un año los productos derivados del presente contrato, a contar desde la fecha de recepción de los mismos. La garantía incluirá:

- Soporte Técnico.
- Errores de funcionamiento.
- Adaptación a los cambios legislativos que pudieran producirse.
- Mantenimiento de los productos y aplicaciones, incluyendo sus futuras versiones y actualizaciones, por lo que la oferta deberá señalar el precio y las condiciones del mantenimiento futuro.

Los oferentes harán constar en sus ofertas su compromiso a asegurar la disponibilidad del mantenimiento de todos los productos ofertados por un plazo no inferior a cinco años posterior a la finalización del mantenimiento incluido en el presente contrato, indicando expresamente la cuantía y la cobertura del mismo. La cuantía en ningún caso podrá ser superior al importe del mantenimiento ofertado y actualizado en base al IPC anual acumulado desde la firma del contrato.

SÉPTIMA. OTROS REQUISITOS DE LA APLICACIÓN INFORMÁTICA.

1.- Formación.

El adjudicatario garantizará, de conformidad con un plan detallado que deberá especificar en su oferta, la formación en el uso de las aplicaciones, en el manejo del sistema y en los procedimientos básicos desarrollados en el mismo, del personal que designe el Ayuntamiento, tanto usuarios de gestión como personal de Administración del Sistema, Técnicos de Informática y Personal Directivo, comprometiéndose a resolver las consultas que pudieran plantearse hasta finalizar el plazo de garantía y el de mantenimiento.

La formación deberá ser de tipo presencial, en las propias instalaciones del Ayuntamiento y se realizará desde el momento en que comience la instalación de la

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 64 de 73

aplicación y no supondrá coste adicional alguno. Podrá realizarse de forma telemática si lo autoriza el Ayuntamiento.

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir la formación del personal a 2 niveles:
• Usuarios.
• Administradores.

El horario de formación se adaptará a las necesidades del Ayuntamiento y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del módulo correspondiente, también se deberá planificar una formación específica después de su puesta en marcha para perfeccionar conocimientos.

Al margen de las jornadas de formación previstas para los usuarios, se incluirán las necesarias para formar el personal del Departamento de Informática, instalación (parte cliente, servidor de BD y servidor de aplicaciones), gestión y configuración de la parte cliente, actualización de versión de producto, configuración del sistema de seguridad, y todos los aspectos que sean necesarios para la correcta explotación del producto.

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

Plan de Formación.

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

El plan de formación que se presente, deberá estar sujeto a las modificaciones en cuanto al formato y contenido que los Servicio económicos.

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

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

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

A) Formación al equipo técnico y de explotación del sistema, integrado por el personal designado por el Jefe del Servicio de Gestión Tributaria, Recaudación y del área

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 65 de 73

de Informática del Ayuntamiento. Estará constituido por un solo grupo. Esta formación deberá asegurar un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal funcionario deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema así como el diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde el área de Informática se puedan realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos. Duración 50 horas al inicio del contrato.

Dicha fase de formación se iniciará en el plazo máximo de dos meses desde la fecha de firma del contrato.

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

1. Gestión Tributaria y Recaudación. Será impartido de manera presencial en las dependencias del Ayuntamiento salvo autorización del mismo, de lunes a viernes , en horario de 9 a 14 horas. Dicha fase de formación se llevara a cabo dentro del cuarto mes contado desde la firma del contrato. Duración 100 horas al inicio del contrato.

2. Intervención y Recaudación. Será impartido de manera presencial en las dependencias del Ayuntamiento, de lunes a viernes , en horario de 9 a 14 horas. Dicha fase de formación se llevará a cabo dentro del tercer mes mes contado desde la firma del contrato. Duración 100 horas al inicio del contrato.

Asimismo la empresa adjudicataria, previa planificación y petición Servicio de Gestión Tributaria, Recaudación, deberá garantizar el aprendizaje y su tutoría durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato. Una vez puesto en marcha y realizada la formación anterior, quedará constituida una bolsa de 300 horas de formación utilizables durante la vigencia del contrato, o de 400 en el caso de sus prórrogas.

Las horas de formación podrán ampliarse con las del grupo A), si éstas son llegaran a realizarse.

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

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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 66 de 73

por la empresa.

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

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

Podrá realizarse formación telemática, cuando se autorice por el Ayuntamiento y se den circunstancias que impidan la formación presencial.

Documentación a entregar.

Simultáneamente a la instalación y en los planes de formación del programa se entregará también la siguiente documentación en castellano:

-Manual de instalación: incluyendo explícitamente, en su caso, los componentes que han de ser registrados en el sistema durante el proceso de instalación de los clientes para que la aplicación funcione correctamente con los permisos habituales de usuario restringido y, en su caso, determinar y especificar de forma concreta qué otros permisos especiales son necesarios sobre directorios, registro, etc.

-Manual de administrador.

-Manual de usuario: uso correcto y detallado de la aplicación.

-Manual de uso abreviado de la aplicación. Más general y concreto que el anterior.

-Modelo y diccionario de datos de la aplicación.

-Toda esta documentación se proporcionará en papel y soporte electrónico(formato a convenir).

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

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Incorporar a especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del sistema de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación del mismo.

- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en el Ayuntamiento de Puertollano.

- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio, con la aprobación del equipo de dirección del proyecto de los Servicios Económicos, que faciliten la

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 67 de 73

incorporación del nuevo sistema y la adaptación de los usuarios al mismo.

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

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

5. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO.

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

1.- Mantenimiento Evolutivo: Realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de modificaciones de carácter legal.

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

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

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

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

Tipo Incidencia Plazo Respuesta Plazo Resolución
Critica ≤ 60’ ≤ 3 horas
No critica ≤ 3 horas ≤12 horas

Se entiende por.

 “Incidencia critica”: 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

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Canales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 68 de 73

funcionamiento del sistema de gestión de ingresos.

 “Incidencia no critica”: cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser critico para el desarrollo normal de la actividad.
La puesta en producción de las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevará a cabo según se acuerde entre las partes para que, en función de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor numero de inconvenientes posibles.

6.- ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN.

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

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

Se garantizará el cumplimiento de los objetivos, la evaluación y programación de la ejecución y necesidades del proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

7.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

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

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

A tal fin, el oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 69 de 73

propia de la Empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el equipo directivo a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar.

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

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

OCTAVA.- PLAZO DE PUESTA EN MARCHA .

El Sistema de Información ofertado, deberá entrar en pleno funcionamiento, cubriendo las necesidades generales del Ayuntamiento en los ámbitos tributario y recaudatorio, en un plazo máximo de 6 meses, contados a partir de la fecha de la firma del contrato, debiendo haberse llevado a cabo en este plazo todas las actividades de migración de datos, caracterización, adaptación del sistema y de formación.

En el caso de que el adjudicatario no cumpla con el plazo de implantación que indique en su oferta que podrá ser menos a 6 meses, el Ayuntamiento ejercerá las acciones legales oportunas para exigir la compensación por los daños y prejuicios que dicho retraso le genere, siempre que el retraso fuera imputable al adjudicatario. Por causas de fuerza mayor, podrá otorgarse un plazo de hasta 2 meses más, de acuerdo con el criterio del Ayuntamiento.

NOVENA.- DURACIÓN DEL CONTRATO .

Fecha de inicio: día siguiente a la formalización del contrato.

Entregas parciales: Sí, las siguientes:

1. plazo de 6 meses máximo para suministro, migración de datos, instalación del aplicativo, parametrización, formación del personal y puesta en marcha.

2.- 4 años de mantenimiento, asistencia técnica, asesoramiento y actualizaciones, prorrogables por 1 años más.

DÉCIMA.- EXPERIENCIA MÍNIMA REQUERIDA.

Las empresas que accedan al procedimiento de contratación deberán acreditar una experiencia mínima en las que este en funcionamiento el sistema objeto de

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 70 de 73

contratación en idénticos términos (uso de la aplicación para la gestión integral de la gestión tributaria y recaudación, incluido su mantenimiento y el SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO), en otros Ayuntamientos de la entidad del Ayuntamiento de Puertollano o superior, en cuanto a número de habitantes.

UNDÉCIMO.- Organización del proyecto.

Comité Técnico Director del Proyecto. Estará integrado por parte del Ayuntamiento, Titular de la Tesorería Municipal, Jefatura de Gestión de Tributos, Responsable de Informática.

El Comité será el interlocutor de máximo nivel con el adjudicatario y uno o varios jefes de proyecto encargados de la coordinación y seguimiento detallado de los trabajos realizados por el adjudicatario.

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

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.

- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las ordenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.

- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.

- Informar al Ayuntamiento del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos de servicio.

- Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

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

Las funciones de este comité son las siguientes:

- Liderar la ejecución de los trabajos
- Revisión de alto nivel de los servicios realizados en el último periodo
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados

Documento firmado electrónicamente en el marco de lo dispuesto la Ley 39/2015, de 1 de octubre y normas concordantes.
Puede comprobarse su autenticidad insertando el CVE reflejado al margen en la sede electrónica corporativa expresada.
Ayuntamiento de Puertollano. Plaza de la Constitución, 1. 13500, Puertollano, Ciudad Real. Teléfono:926418100.

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 71 de 73

- Controlar la calidad de los trabajos
- Solución a los conflictos escalados en el Comité de Seguimiento
- Supervisar el correcto cumplimiento del contrato
- Tomar las decisiones del mas alto nivel con respecto al contrato
- Reportar y comunicar aspectos críticos al comité de dirección del contrato
- Velar por la calidad de los trabajos

DUODÉCIMO. PRECIO CONTRATO.

PRESUPUESTO :

	AÑO 2022 SIN IVA	AÑO 2023 SIN IVA	AÑO 2024 SIN IVA	AÑO 2025 SIN IVA	TOTAL
SUMINISTRO LICENCIA USO APLICACIONES	45.000,00	,00	,00	,00	**45.000,00**
MANTENIMIENTO, ASESORAMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA. Desde fecha de puesta en marcha del proyecto o transcurrido 1 año de garantía.	25.000,00	25.000,00	25.000,00	25.000,00	**100.000,00**
Trabajos de Instalación, migración de datos, parametrización, puesta en marcha y formación. Mantenimiento hasta la puesta en marcha o durante el año de garantía.	25.000,00	,00	,00	,00	**25.000,00**
TOTAL SIN IVA	**95.000,00**	**25.000,00**	**25.000,00**	**25.000,00**	**170.000,00**
TOTAL IVA	**19.950,00**	**5.250,00**	**5.250,00**	**5.250,00**	**35.700,00**
TOTAL MAS IVA	**114.950,00**	**30.250,00**	**30.250,00**	**30.250,00**	**205.700,00**

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 72 de 73

Documento firmado electrónicamente. Código Seguro de Verificación: iiyS8m3StLbZRQsvfzNW
Firmado por TESORERA - Mª Carmen Cañales Duque el 13/07/2022 09:52:27
El documento consta de 73 página/s. Página 73 de 73