Nº de orden: 3 / GE17
Interesado: , AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA
D.N.I./N.I.F.: P3727600C
Extracto: EXPEDIENTE INCOADO PARA LA CONTRATACION MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA DEL ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE GESTIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA DEL ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN ECONÓMICA Y RECAUDACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA

OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del presente contrato es la prestación de servicios de carácter informático para el desarrollo, implantación, mantenimiento y explotación de un sistema de información de ingresos municipales que abarque las funcionalidades de gestión y recaudación de los recursos económicos encomendados al Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación (OAGER) del Ayuntamiento de Salamanca por sus Estatutos, incluyendo el seguimiento de Expedientes, la Sede Electrónica, el mantenimiento, depuración y comprobación de la base de datos fiscal municipal, la atención telefónica y telemática y el servicio de gestión de cita previa.

Los desarrollos informáticos y las aplicaciones necesarias para la prestación del servicio tendrán las características, sistemas, arquitectura y las funcionalidades que se detallan en el presente pliego de prescripciones técnicas.

El adjudicatario deberá garantizar que el sistema propuesto cumple con la legislación que le es aplicable en materia TIC y en especial con las siguientes normativas, además de otras indicadas como tales en el presente documento:

- Ordenanza reguladora de la Administración Tributaria Electrónica de la ciudad de Salamanca, aprobada el 27 de diciembre de 2013.
- Esquema Nacional de Seguridad, aprobado mediante Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENS).
- Esquema Nacional de Interoperabilidad, aprobado por Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica (ENI).
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD).

- Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (RLOPD)

Los trabajos concretos que engloban el servicio se realizarán en todo momento siguiendo las instrucciones y directrices del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación del Ayuntamiento de Salamanca (OAGER), en relación con los tributos, rentas y demás derechos económicos del Ayuntamiento de Salamanca cuya gestión y recaudación tiene encomendada el mencionado Organismo Autónomo conforme a sus Estatutos, así como con los protocolos de atención a los contribuyentes.

PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS, DOCUMENTACIÓN, SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener la absoluta confidencialidad y reserva de cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a tercero.

Todos los estudios, informes y documentos que se generen durante la ejecución del contrato son propiedad del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación del Ayuntamiento de Salamanca (OAGER), correspondiendo a esta Administración todas las facultades inherentes a este derecho, incluyendo la reproducción, publicación o divulgación total o parcial, sin que pueda oponerse a ello el adjudicatario alegando derechos de autoría o propiedad intelectual o comercial.

El adjudicatario no podrá hacer uso o divulgación de los documentos, datos, estudios e informes elaborados en la ejecución del contrato, de manera total o parcial, sin autorización expresa y por escrito del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación del Ayuntamiento de Salamanca (OAGER).

CARACTERÍSTICAS OPERATIVAS DEL SISTEMA INFORMÁTICO DEL OAGER

COMPETENCIAS QUE SE DEBEN CONTEMPLAR EN EL SISTEMA:

- La gestión, recaudación y revisión de los actos tributarios municipales y de los demás ingresos de derecho público cuya gestión esté encomendada al OAGER por sus Estatutos.
- La tramitación y resolución de los expedientes sancionadores tributarios relativos a los tributos cuya competencia gestora tenga atribuida.
- La gestión de la atención telefónica y telemática al contribuyente, y el servicio de cita previa.
- El análisis y diseño de la política global de ingresos públicos en lo relativo al sistema tributario municipal.
- La propuesta y elaboración de las normas tributarias propias del Ayuntamiento.

- El seguimiento y la ordenación de la ejecución del presupuesto de ingresos en lo relativo a los ingresos tributarios locales.
- La colaboración con otras instituciones públicas en la materia objeto del Organismo Autónomo de Recaudación.
- En general, todas aquellas competencias no especificadas anteriormente y que estén relacionadas con la gestión de los recursos que correspondan al OAGER o le hayan sido encomendados.

VOLUMEN DE INFORMACIÓN DE LOS SISTEMAS ACTUALES

Los volúmenes de información más significativos de las bases de datos actuales son los siguientes:

a) De la base de datos de gestión con motor de base de datos ORACLE:

CONCEPTO	Nº REGISTROS
Sujetos	180.000
Hechos imponibles	18.000.000
Liquidaciones	2.000.000
Autoliquidaciones	4.000.000
Datos propios de tributos	15.000.000
Recibos anuales	1.000.000
Beneficios fiscales	72.000
Sistema especial de pago	48.000
Expedientes (documentos digitalizados)	424.560
Históricos	28.000.000
Total registros	508.300.000
Número de usuarios concurrentes	150

Debiendo especificar los tiempos y planes que aseguren la calidad de los datos, teniendo en cuenta que hay que migrar toda la base datos con sus históricos, y debiendo el adjudicatario asegurarse de no paralizar el trabajo diario actual del OAGER en cuanto los sistemas informáticos.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SISTEMA INFORMATICO DEL OAGER

Todos al hardware informático y microinformático son propiedad del OAGER (Anexo I). Teniendo una red 10/100 Mb/s. como comunicaciones internas dentro del Ayuntamiento de Salamanca. Así como comunicaciones externas a través de fibra o ADSL.

REQUISITOS TÉCNICOS

ARQUITECTURA DE LA SOLUCION

La solución conceptual propuesta se basa en la siguiente arquitectura lógica:

Arquitectura de aplicaciones estándar basadas en estándares de programación actual

1. Sistema operativo servidor aplicaciones: Windows Versión 2012.
2. Sistema operativo servidor base de datos en BLADE: Windows Server 2008.
3. SGBD: *Oracle Database 11g Enterprise Edition Release 11.2.0.4.0 - 64bit Production*
4. Servidor de aplicaciones web: Windows Server 2012 con servidor de aplicaciones: Websphere 5.0 Enterprise e IIS 8.
5. Los clientes son PC's (35 puestos) con S.O. Windows 7 y Windows 10 con las herramientas de office y sus impresoras láser. Divididos en dos centros de trabajo: Plaza de la Libertad y Plaza Julián Sanchez el Charro.

La arquitectura propuesta deberá cumplir los siguientes requerimientos:

1. El sistema deberá ser diseñado y construido de forma que se garantice la capacidad de configuración del mismo, sin interrupción del servicio del sistema las 24 horas todos los días del año sin excepción.
2. Todo elemento susceptible de ser modificado deberá estar, en lo posible, parametrizado.
3. El diseño e implementación del sistema deberá garantizar:
   3.1. Total flexibilidad y escalabilidad del mismo, tanto desde el punto de vista físico como lógico, prestando especial atención a la funcionalidad, disponibilidad, almacenamiento de información, intercambio de datos y usuarios del sistema
   3.2. Integración con los sistemas municipales: Padrón Municipal de Habitantes, Policía Municipal, Registro General, etc.
   3.3. Interdependencia funcional y operativa de módulos.
   3.4. No existencia de cuellos de botella que afecten al rendimiento del sistema.
4. La estructura y organización de las fuentes se realizará de acuerdo a los criterios establecidos por el Ayuntamiento.
5. Se deberán implementar los mecanismos de seguridad de acuerdo con la política de seguridad establecida por el Ayuntamiento. Las características mínimas de seguridad serán las siguientes:
   5.1. Restricción de utilización del sistema y acceso a los datos 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. El responsable del sistema podrá configurar y administrar en cualquier momento los citados mecanismos. Para la implementación de este requisito se utilizará la aplicación de control de acceso a aplicaciones del Ayuntamiento de Salamanca.
   5.2. Control de acceso a la información sensible almacenada en el sistema, mediante mecanismos que permitan la autenticación del usuario, así como la gestión de privilegios.
   5.3. Creación de una jerarquía de perfiles de usuario que posibilite una flexible gestión de los procesos contenidos en el sistema.
   5.4. Garantía de disponibilidad, garantía de la recuperación del servicio y de la información, gestión de las copias de salvaguarda y de trazabilidad de las transacciones realizadas.

5.5. Protección del sistema frente a manipulaciones no autorizadas, es decir, garantía de que la corrección del funcionamiento del sistema no sea afectada por la actuación de agentes fuera del control de administradores.

METODOLOGÍA DE DESARROLLO Y PLANIFICACIÓN

La metodología a utilizar en el proyecto, a cuyas especificaciones deberá responder toda la documentación que se elabore durante el mismo, será MÉTRICA versión 3, adoptada por el Consejo Superior de Informática, para el Desarrollo de Sistemas de Información y para el impulso de la Administración Electrónica. La planificación, ejecución, análisis, diseño, construcción e implementación de aplicaciones se ajustarán a lo expuesto en dicha metodología. Se incluirán expresamente los cuatro procesos de la metodología de referencia: Análisis del Sistema de Información (ASI), Diseño del Sistema de Información (DSI), Construcción del Sistema de Información (CSI), Implementación y Aceptación del Sistema (IAS).

El adjudicatario estará a disposición de la Gerencia del OAGER para el desarrollo de nuevas funcionalidades y/o modificaciones del sistema ofertado. Garantizando, como mínimo, las funcionalidades de los aplicativos actuales que usa el OAGER.

De este modo se pretende sistematizar las actividades que dan soporte al ciclo de vida del software permitiendo alcanzar los siguientes objetivos:

- Proporcionar un sistema que ayude a conseguir los fines de la organización mediante la definición de un marco estratégico para el desarrollo del mismo.
- Facilitar la comunicación y entendimiento entre los distintos participantes en la producción del software.
- Facilitar la operación, mantenimiento y uso de los productos software obtenido.

El OAGER facilitará al adjudicatario toda la información y documentación disponible sobre los actuales sistemas relacionados con el alcance del proyecto y que estén actualmente en explotación.

El adjudicatario proporcionará un Plan de Calidad (incluyendo el Análisis de Riesgos, Gestión del Cambio y Plan de Comunicación) y un Plan de Migración al inicio de esta fase que será actualizado al final de la misma.

El adjudicatario realizará una descripción funcional detallada de todos los módulos y subsistemas a desarrollar e implementar, que se plasmará en un documento redactado de forma que se interprete con facilidad por usuarios ajenos a los procedimientos informáticos y a la metodología utilizada.

La documentación correspondiente a esta fase incluirá en el dossier funcional, la descripción del contexto del sistema, los modelos de datos, procesos, descripción de subsistemas e interfaz de usuario y plan de migración con fechas.

Puesta en marcha, plan de formación, entrega y aceptación del proyecto. Esta fase consiste en la comprobación por parte del Ayuntamiento, en presencia del adjudicatario, de la adecuada implementación y funcionamiento del proyecto.

Si se produjeran retrasos con respecto a las fechas previstas para la finalización de cada fase, se podrá considerar por parte del Ayuntamiento como incumplimiento de las condiciones del contrato con las consecuencias que legalmente se pudieran derivar

Para garantizar la operatividad del sistema de recaudación implantado, el adjudicatario prestará los siguientes servicios:

1. Mantenimiento de aplicaciones y sistema informático (ANEXO I) del OAGER.
2. Atención a usuarios (Soporte presencial y CAU de segundo nivel).
3. Soporte y explotación de los sistemas y sus bases de datos.
4. Formación.
5. Servicios de alojamiento y ejecución de la aplicación en un entorno "cloud-privado", así como el soporte y mantenimiento de dicho entorno.
6. Servicios de telecomunicación asociados a la prestación del servicio (interconexión y accesos) para unos accesos de 30 internos y 200 externos.
7. Servicio de atención telefónica y telemática para los contribuyentes a través del número 900, y gestión de cita previa.

PLAN DE MIGRACIÓN, IMPLANTACIÓN, SOPORTE A LA EXPLOTACIÓN Y SERVICIO DE ATENCIÓN A USUARIOS:

La oferta incluirá la estrategia de migración, que incluya la planificación de las tareas a realizar y el esfuerzo requerido. Asimismo incluirá el plan de implantación, el plan de soporte a la posterior explotación y el plan para el servicio de atención a usuarios.

LICENCIA de uso de una aplicación de gestión integral de tributos y de otros ingresos de derecho público, su puesta en funcionamiento, así como su instalación, parametrización, adaptación, formación para técnicos y usuarios finales y traspaso de datos según las condiciones técnicas y funcionales mínimas a las que el OAGER cuenta actualmente.

INSTALACIÓN:

El adjudicatario deberá ajustar y parametrizar todo el sistema para un correcto funcionamiento:

- Definición de todos los impuestos,
- Definición de enlaces con terceros,
- Sede Electrónica,
- Definición de perfiles y accesos de los usuarios,
- Parametrización de documentos de recaudación, informes, modelos y estadísticas en función de lo que solicite la Gerencia del OAGER,

- Parametrización de los servidores, sus sistemas operativos y medios de comunicación que garanticen un nivel aceptable para la realización del trabajo diario de los usuarios del OAGER.

RELACIÓN DE TRABAJOS DE EXPLOTACIÓN

El adjudicatario tiene que estar en disposición de realizar los siguientes trabajos desde sus oficinas y contactadas al sistema proporcionado para el OAGER, siempre según las directrices y con la periodicidad que se establezca por el propio Organismo, además de proporcionar un plan de trabajo y personal para su realización:

- Mantenimiento y depuración de bases de datos alfanuméricas:
  - Gestión de Usuarios de la Base de datos. Gestión de permisos.
  - Mantenimiento y depuración Base de Datos de Contribuyentes.
  - Mantenimiento Base de Datos Municipios.
  - Mantenimiento Bases de Datos de entidades bancarias y sucursales.
  - Mantenimiento de los Censos (840 y tramites censales).
  - Mantenimiento Callejero Fiscal.
  - Definición y personalización del sistema y sus documentos
  - Mantenimiento Censo de comunicaciones Telemáticas
- Notificaciones y comunicaciones:
  - Impresión y ensobrado de Recibos no domiciliados y liquidaciones conforme a los modelos que facilite el OAGER.
  - Impresión y ensobrado de notificaciones.
  - Generación y envío de comunicaciones y notificaciones telemáticas.
  - Impresión y ensobrado de comunicaciones varias.
  - Envío de Emails informativos.
  - Control de devolución de cartas y acuses de recibos y de los ficheros de respuesta del sistema de notificaciones y comunicaciones telemáticas.
  - Publicaciones en el BOP y BOE.
  - Envío de invitaciones a domiciliar el pago de tributos.
  - Transporte a correos
- Gestión de Expedientes y Documental:
  - Digitalización diaria de documentación
  - Archivo de documentación.
  - Elaboración Resoluciones de Alcaldía de Trámites Inmediatos.
  - Elaboración Resoluciones de Alcaldía de las Ayudas por Nacimiento.
  - Generación Diario de Entrada Anual
  - Generación Diario de Salida Anual
  - Generación Libro de Resoluciones Anual
- Gestión Catastral:
  - Tramitación de modelos 90X presentados por los ciudadanos.
  - Tramitación cambios de titularidad de Oficio.
  - Tramitación Proyectos de Urbanismo.

    - Comprobación Derribos.
    - Mantenimiento de Cartografía.
- Trámites de Recaudación
    - Elaboración autoliquidaciones, liquidaciones, Ingresos Directos.
    - Elaboración Cargos Mensuales Recibos.
    - Elaboración Cargos anexos de Recibos.
    - Elaboración Cargos de autoliquidaciones, liquidaciones e Ingresos directos.
    - Elaboración Facturas de devoluciones.
    - Elaboración Facturas de Ingresos.
    - Elaboración Datas de morosos.
    - Elaboración Cargos de Apremio.
    - Elaboración Datas de Improcedentes de R. Voluntaria.
    - Elaboración Datas de Improcedentes de R. Ejecutiva.
    - Declaración Mensual de Fallidos.
    - Elaboración Datas de Fallidos.
    - Elaboración Providencia de Embargos.
    - Elaboración Embargo de Vehículos a través de la AEAT.
    - Elaboración Embargo de devoluciones a través de la AEAT.
    - Elaboración Embargo de Sueldos y Salarios
    - Elaboración Embargo de Vehículos.
    - Elaboración Embargo de Cuentas Corrientes.
- Relaciones con Entidades Financieras:
    - Procesamiento de Domiciliaciones Bancarias
    - Generación de Ficheros C19
        - Recibos cobro periódico
        - Fraccionamientos y Aplazamientos
    - Procesamiento ficheros devoluciones C19
        - Recibos cobro periódico
        - Fraccionamientos y Aplazamientos
    - Procesamiento de Ficheros C60
    - Procesamiento de Ficheros C43
    - Elaboración de Ficheros de C34
    - Generación y Procesamiento de ficheros C63
- Relaciones con servicios y departamentos municipales, entidades y empresas concesionarias del Ayuntamiento de Salamanca:
    - Gestión y control de bonificaciones para empresas concesionarias
    - Tramitación Licencias de Apertura (Policía Administrativa)
    - Generación Ficheros de Contabilidad (Tesorería)
    - Cambios Domicilios Ayuntamiento (SAC)
    - Procesamiento y generación de Estadísticas de indicadores de Eficiencia (RRHH)
    - Procesamiento ficheros de Multas (OTD)
    - Generación ficheros de cobros de Multas (OTD)
    - Generación de Recibos/Liquidaciones protocolos municipales.
    - Elaboración fichero órdenes de Captura de Vehículos (Policía Municipal).
    - Procesamiento Ficheros de Contratos de suministro de agua y alcantarillado.

- Cruce Ordenes de pago con deudores (Tesorería)
- Relaciones con Tráfico
- Relaciones con Ancert (Notarios)
- Relaciones con Catastro
- Relaciones con AEAT
- Relaciones con INSS
- Relaciones con Correos y con la FNMT.

- Otras tareas relativas a la gestión a realizar:
  - Realización a demanda del OAGER la elaboración de informes y documentos.
  - Cuadre y justificación de la Cuenta de Recaudación.
  - Cierre y apertura de Ejercicio, definiendo las nuevas ordenanzas y presupuesto.
  - Soporte y Actualización de la información en la página Web y la Sede Electrónica.
  - Transporte de documentación (correos, OAGER, Ayuntamiento, Diputación, ….).
  - Resolución de incidencias para colectivos: notarios, abogados, gestores.

COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN CATASTRAL Y CARTOGRAFÍA

Otros de los trabajos a realizar en la ejecución del contrato son los siguientes servicios:

a) La asistencia y apoyo en la tramitación de los expedientes de alteración de orden físico y económico formalizados en los modelos 902N, 903N y 904N, así como la conservación y la actualización de la Base de Datos Catastral de los inmuebles de naturaleza urbana y rústica.

b) La asistencia y apoyo en la detección de omisiones o alteraciones de orden físico y económico no declaradas, y su tratamiento conforme a lo previsto en el presente pliego.

c) Otras actuaciones de colaboración para el mantenimiento de la base de datos catastral, consistentes en la asistencia y apoyo en la tramitación de los procedimientos inspectores que instruya la Gerencia Territorial de Catastro, la investigación de titularidades, la digitalización de CU-1, en caso de que sea ofertado como mejora por el adjudicatario del contrato y la actualización de las direcciones y fotografía de la fachada de los inmuebles.

Los formatos de intercambio de datos de Catastro y de cartografía catastral a utilizar serán el FIN2006 y el FX-CC, aprobados por la Dirección General del Catastro, por la que se aprueba la forma de remisión y la estructura, contenido, especificaciones técnicas y formato informático de los ficheros de intercambio de información catastral alfanumérica y gráfica FIN, VARPAD, FICC y FXCC.

Todos estos documentos se encuentran disponibles en la página web de la Dirección General del Catastro.

Además del mantenimiento, anteriormente comentado, el adjudicatario deberá:

a) Promover y convocar las reuniones que resulten necesarias al objeto de solucionar cualquier incidente en la ejecución del objeto del convenio entre el OAGER y la Dirección General del Catastro, en los términos que mejor convenga a los intereses públicos.

b) Proponer la resolución de las incidencias surgidas en la ejecución del convenio, siguiendo el procedimiento previsto en el artículo 97 del RGLCAP.

c) Asistir a los actos de recepción y suscribir el/los documento/s que acrediten la conformidad o disconformidad.

d) Inspeccionar y ser informado, cuando lo solicite, del proceso de realización o elaboración del servicio que haya de ser entregado o se vaya a prestar con la Dirección Provincial del Catastro.

En materia de tramitación e incorporación a la Base de Datos Catastral de los expedientes de alteraciones de orden físico y económico que se formalicen en los Modelos 902N, 903N y 904N, relativos a bienes inmuebles urbanos y rústicos:

a) Grabación y asistencia al personal del OAGER en la cumplimentación de las declaraciones de alteraciones catastrales.

b) Comprobación de la documentación presentada relativa a datos físicos, jurídicos y económicos de los bienes inmuebles.

c) Elaboración de los requerimientos a que hubiere lugar en relación con las declaraciones y documentación presentada, así como la confección de una relación de los requerimientos no atendidos a fin de que el OAGER informe a la Gerencia de tal circunstancia para que desarrolle las actuaciones que estime oportunas. Estos trabajos incluyen la impresión y ensobrado, o confección de los documentos digitales y ficheros informáticos para el envío telemático, en su caso, de los requerimientos así como del acuse de recibo y listados para el servicio de correos, la elaboración de los edictos de citación para su notificación por comparecencia en los casos en que sea preciso.

d) Asimismo, se confeccionarán los FXCC de planta general o se rectificará.

e) Elaboración de la documentación relativa a los datos físicos y grabación, tanto en la base de datos del OAGER como en la del Catastro, siempre y cuando sea posible, comprendiendo entre éstos los datos gráficos, económicos y jurídicos de los bienes inmuebles tanto en el caso de nuevas incorporaciones (altas u omisiones) como de modificaciones en los ya existentes (reformas, segregaciones, divisiones, agrupaciones y agregaciones), en los soportes y formatos informáticos establecidos por la Dirección General del Catastro.

   Las alteraciones gráficas producidas como consecuencia de los expedientes tramitados se realizarán sobre la cartografía catastral digitalizada con el fin de asegurar la identidad

geométrica y se remitirán a la Gerencia en los soportes y formatos informáticos establecidos por la Dirección General del Catastro (FXCC). Se incluirán, en el caso de que afecte a inmuebles colindantes de cuyos propietarios de haya obtenido la conformidad, el FXCC de dichas fincas.

f) Emisión de los ficheros informáticos de intercambio FIN y FXCC con la periodicidad que se determine y entrega de los mismos al OAGER para su remisión a la Gerencia Territorial del Catastro por medios telemáticos, a través de los mecanismos que establezca la Dirección General del Catastro.

g) Colaboración en la resolución de los recursos de reposición que se interpongan contra los actos dictados en relación con los expedientes tramitados en el OAGER.

Otras actuaciones de colaboración para el mantenimiento de la base de datos catastral:

a) Colaboración a petición del OAGER en la tramitación de procedimientos 902N, 903N y 904N.
b) Los trabajos a realizar por la adjudicataria, una vez recibida la documentación correspondiente a dichos expedientes de la Gerencia Territorial del Catastro, a través del OAGER, serán los siguientes:

• Comprobación de la documentación presentada relativa a datos físicos, jurídicos y económicos de los bienes inmuebles.
• Informe, en su caso, sobre deficiencias en la información y documentación entregada por la Gerencia Territorial del Catastro a fin de que realice los correspondientes requerimientos.
• Si como consecuencia de la información derivada del expediente existen parcelas colindantes afectadas, se solicitará y se recogerá por escrito la conformidad de sus titulares catastrales a las modificaciones propuestas. Asimismo, se confeccionarán los FXCC de planta general o se rectificará, si existiera, el FXCC de estas parcelas.
• Elaboración de la documentación relativa a los datos físicos, comprendiendo entre éstos los datos gráficos, económicos y jurídicos de los bienes inmuebles tanto en el caso de nuevas incorporaciones (altas u omisiones) como de modificaciones en los ya existentes (reformas, segregaciones, divisiones, agrupaciones y agregaciones), en los soportes y formatos informáticos establecidos por la Dirección General del Catastro. Las alteraciones gráficas producidas como consecuencia de los expedientes tramitados en virtud de este contrato se realizarán sobre la cartografía catastral digitalizada con el fin de asegurar la identidad geométrica y se remitirán a la Gerencia en los soportes y formatos informáticos establecidos por la Dirección General del Catastro (FXCC).
• Emisión de los ficheros informáticos de intercambio FIN y FXCC con la periodicidad que se determine y entrega de los mismos al OAGER para su remisión a la Gerencia Territorial del Catastro de Salamanca.

c) Digitalización (escaneado) de croquis catastrales CU-1 antiguos: Escaneado de los planos a escala y acotados de planta general y de las distintas plantas de los inmuebles urbanos que no

cuenten con fichero FXCC, así como de todas las fotografías incluidas en la ficha técnica. Las tareas a realizar por el adjudicatario serán las siguientes:

- Recepción de los croquis catastrales directamente en las oficinas de la Gerencia Territorial del Catastro, conforme a la periodicidad establecida por el OAGER.
- Digitalización en las oficinas del adjudicatario.
- Devolución de los croquis catastrales a la Gerencia junto con los ficheros informáticos correspondientes.

d) Actualización de las direcciones tributarias y fotografía de la fachada de los inmuebles. Las modificaciones en los nombres de las vías públicas y números de policía deberán también registrarse en la base de datos del Catastro Inmobiliario (información gráfica y alfanumérica), mediante el procedimiento que al efecto establezca la Gerencia Territorial del Catastro y el OAGER.

El adjudicatario deberá tener una conexión telemática con el sistema informático del OAGER y la Dirección General del Catastro para poder trabajar con las bases de datos de contribuyentes, de territorio y fiscales, será establecida por éste a su cargo. Para ello el adjudicatario deberá aportar los medios de seguridad necesarios.

Los costes de traslado de documentación entre las oficinas del adjudicatario y las dependencias del OAGER, las dependencias del Servicio de Correos o de la Gerencia Territorial del Catastro serán por cuenta de aquél.

El adjudicatario deberá tener personal con conocimiento teórico y práctico en las materias catastrales.

Expedientes catastrales:

Los expedientes catastrales se documentarán de la forma siguiente:

a) FXCC con plantas y usos, donde sea posible identificar cada local, sus características físicas, destino, etc.
b) Fotografía digital de la fachada.

Depuración de los ficheros.
La información en soporte magnético entregada por el Catastro se validará para detectar los errores u omisiones contra la base de datos de inmuebles del OAGER, y las incidencias que se produzcan durante el proceso, se generaran los informes pertinentes (contribuyentes, metros, usos, altas, bajas, …) para ser depurados por el adjudicatario con la colaboración del personal del OAGER.

DESCRIPCIÓN DE LOS MÓDULOS O SUBSISTEMAS QUE DEBERÁN CONFORMAR EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN DEL ORGANISMO AUTÓNOMO DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE SALAMANCA.

Requisitos de la solución

El sistema estará implementado en tres capas: capa de presentación, capa de negocio y capa de datos, compartiendo el gestor y modelo de base de datos único para ambos sistemas.
La base de datos con la que cuenta el OAGER es ORACLE Versión 11, utilizando el lenguaje de consulta y manipulación de datos EJBQL.

Diferenciado los siguientes sistemas de presentación:

a) Sistema de Gestión Interna (Administración, Gestión Tributaria, Recaudación Voluntaria, Recaudación Ejecutiva, Seguimiento de Expedientes, Gestión Documental e Inspección y Atención al Público):

Arquitectura multinivel DNA, cliente-servidor o web de tres capas con conexión cliente con Servidor de Aplicaciones ubicada en el Data Center ofertado por el adjudicatario. Bajo una red interna Ethernet a 10/100 Mb/s. Datos relacional: Oracle. - Sistema Operativo Servidor de Procesos: Windows 2008 server - Sistema operativo Servidor de Datos: Linux/Windows Server 2008. - Productos de trabajo Windows 7 Pro/Windows 10 - Protocolos estándares de Internet: TCP/IP.

b) Sistema Web en entorno Java Open Source ó Visual.Net (sitio web del OAGER, sede electrónica, sistema de intercambio de datos con otros entes):

Arquitectura: Modelo Vista Controlador (MVC) - Conexión Cliente/Servidor: HTTP - Conexión Servidor de Aplicaciones con Servidor de Base de Datos: JDBC, Hibernate. Desarrollo: Eclipse, Java/J2ee, Jasper Reports, Rich Faces - Sistema Operativo Servidor de Procesos: Windows Server 2008. Servidores de Aplicaciones: Microsoft *Internet Information Services,* JBoss 5, JBoss7 y WildFly .

El Sistema puede estar en diferentes entornos tecnológicos distintos, si bien tienen en común la estructura de Base de Datos y el modelo de datos, que son únicos, y permite que ambos sistemas convivan e interaccionen sin problema. El sistema debe permitir la reprogramación y puesta en marcha de nuevos módulos o modificación de los sistemas en función de las necesidades del OAGER.

SUBSITEMAS QUE DEBERÁN INTEGRAR LA SOLUCIÓN DE SOFTWARE

1. Administración
2. Gestión de Ingresos.
3. Recaudación voluntaria.
4. Recaudación ejecutiva.
5. Gestión de Presupuestaria y Contabilidad Recaudatoria.

6. Gestión de Multas y Sanciones de Tráfico en ejecutiva
7. Notificaciones.
8. Inspección
9. Atención al contribuyente.
10. Gestión de expedientes y gestión documental.
11. Servicio de atención telefónica y telemática a los contribuyentes.
12. Cita Previa.
13. Página web y Sede Electrónica
14. Integración con aplicaciones externas y carga de datos externos provenientes de otros departamentos o servicios del Ayuntamiento o de entidades o empresas con convenio o concesionarias del Ayuntamiento.
15. Cuadro de Mando y Estadísticas

1. ADMINISTRACIÓN

Aglutinará una serie de herramientas que permiten configurar y parametrizar el sistema, así como definir los roles, usuarios y enlaces con aplicaciones de terceros el sistema. Además, este módulo tiene como objetivo la definición y posterior mantenimiento de la información común existente en el Sistema, siendo su objetivo fundamental evitar la duplicidad de información, agrupando para ello todas aquellas entidades que participarán en los distintos módulos de los que consta.

Esta filosofía permite independizar totalmente la gestión de dichas entidades de los diferentes módulos en los que participan:

- Diseño de menús.
- Parametrización de los diferentes tributos por ejercicio (cálculos, definición recibo, campos, cuentas presupuestarias, …)
- Constantes del sistema.
- Calendario días festivos e inhábiles.
- Departamentos
- Unidades de Tramitación
- Históricos, y control de peticiones de ejecución de procesos.
- Alertas.
- Personalización y parametrización de informes del sistema.
- Personalización de ficheros de datos para entidades externas. Seguridad. Funcionalidades relacionadas con el acceso controlado de los usuarios a los distintos módulos del Sistema, a través de perfiles de usuarios, que otorgan un ámbito de trabajo (aplicación, módulos, informes, etc.) y con las utilidades necesarias para facilitar su explotación.
- Definición del circuito de firma electrónica.
- Gestión de pagos a proveedores (control de las deudas pendientes por parte de los proveedores del Ayuntamiento de Salamanca).
- Gestión de Ejercicios (cierre, apertura)
- Carga de datos externos provenientes de otros organismos: Hacienda, Catastro, DGT, AEAT, Callejero, Urbanismo, Notarios, Entidades colaboradoras, Seguridad Social, Registro de índice, Base de datos documental de acuses de recibo de notificaciones.

2. GESTIÓN DE INGRESOS

Este módulo gestiona y verifica los datos básicos sobre los hechos imponibles necesarios para la posterior liquidación de Impuestos, Tasas, Precios Públicos y Contribuciones Especiales.

Los hechos imponibles se recogen en la figura del expediente tributario que proporciona la herramienta de gestión básica del hecho y una visión desde el hecho Impositivo hacia su Titular y Titulares anteriores por un lado, y por otro la visión del Titular hacia los Hechos que tiene actualmente y los que han tenido anteriormente. Para cada Hecho Impositivo se elabora un histórico, de forma que se pueda consultar la situación inicial y todas las modificaciones realizadas posteriormente.

Se gestionan, entre otros, los siguientes aspectos:

- Introducción de los hechos imponibles.
- Incorporación y gestión de la información sobre los hechos imponibles recibida de entidades externas.
- Parametrización de cálculo de liquidación en función de la ordenanza fiscal.
- Realización de las liquidaciones de los Impuestos, Tasas, Precios Públicos, Contribuciones Especiales y otros Ingresos de Derecho Público, Multas y Sanciones, aplicando las Ordenanzas aprobadas al respecto, con su periodo de vigencia.

Para los tributos periódicos, permite tramitar altas, bajas, modificaciones así como de su inclusión o exclusión en el padrón, lista cobratoria o matrícula correspondiente.

En el caso de los no periódicos, facilita la tramitación de las altas correspondientes, ya sean a solicitud del Sujeto Pasivo o por decisión de la propia Administración.

Gestionar los censos de los Impuestos sobre Bienes Inmuebles, tanto de naturaleza urbana como rústica (IBI), Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) y de Actividades Económicas (IAE), disponiendo de conexiones externas para enlazar con los sistemas de la Dirección General del Catastro, Dirección General de Tráfico, AEAT, Notarios, etc. Y debe gestionar igualmente los censos de las diferentes tasas municipales.

Debe gestionar los Impuestos sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) e Incremento sobre el Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU).

Permitiendo el mantenimiento de aquellas modificaciones que sean dependientes de otros Organismos y necesiten una verificación y/o aprobación por la entidad solicitante.

Debe gestionar los datos básicos necesarios para la liquidación del resto de los tributos, ya sean éstos periódicos como no periódicos.

Toda la información tratada desde este módulo debe poder ser consultada desde cualquier punto de la aplicación si se dispone de los permisos necesarios.

Debe procesar información de entidades externas para requerir a los contribuyentes de los impuestos ICIO e IIVTNU.

El subsistema de Gestión de Ingresos deberá tener la siguiente estructura o bloques funcionales:

- Gestión de Impuestos
- Gestión de tasas
- Gestión de precios públicos
- Contribuciones Especiales
- Padrones y listas cobratorias

Todos los tributos deben poderse personalizar sus cálculos, así, como los datos y los diferentes formularios (recibos, liquidaciones, autoliquidaciones, campos, etc.). Debe permitir en los diferentes censos definir las bonificaciones fiscales, domicilios de notificación por hecho imponible.

El sistema debe contemplar que cualquier variación en las Ordenanzas Fiscales, reguladoras del Hecho Impositivo, no suponga la reprogramación de cálculo del Tributo. Además gestiona la liquidación de intereses de demora derivados de actuaciones realizadas sobre las liquidaciones.

3. RECAUDACIÓN VOLUNTARIA.

El subsistema de Recaudación voluntaria debe cubrir la gestión de la acción administrativa de cobro que se dirigirá a los obligados tributarios durante el periodo voluntario, el asentamiento presupuestario y contable de los hechos derivados de la gestión y recaudación y las operaciones realizadas a través de los distintos ordinales de tesorería definidos en el subsistema.

Toda la información que reciba el obligado tributario sobre su obligación de pago, incorporará la referencia bancaria que permitirá su pago en Entidades Colaboradoras. La gestión de cobro se realiza principalmente a través de Entidades Colaboradoras y de domiciliaciones bancarias.

Permitirá la parametrización del subsistema con la definición de: formas de exacción, orígenes, tipos de liquidaciones; conceptos contables de la liquidaciones y maquetación de los datos de liquidación; canales de ingreso y ordinales de tesorería; gestión de cobro del organismo, formas de pago (pago a la carta) y periodos de pago.

Las principales funcionales que debe cubrir el subsistema son:

- Gestión de padrones y listas cobratorias. Automatiza el proceso de generación del padrón y las listas cobratorias de los impuestos periódicos. Así para cada uno de los impuestos gestionados por padrón se generaran los padrones que se les haya configurado y para dichos padrones las listas cobratorias correspondientes a los plazos cobros que se hayan definido.

- Creación de padrón y listas cobratorias. Cálculo y obtención de cuota tributaria para cada expediente tributario a incluir en cada padrón y generación de listas cobratorias en función del número de plazo de pago del mismo.
- Generación de cargo a voluntaria con los recibos de cada lista cobratoria generada y enlace con firma electrónica.
- Confección conforme al formato que determine el OAGER, impresión o generación de los documentos digitales y ficheros informáticos, en su caso, y envío de los recibos no domiciliados.
- Sincronización de domiciliaciones de lista cobratoria.
- Generación de liquidaciones de ingreso directo de los distintos expedientes tributarios e inclusión de estas en los correspondientes cargos a voluntaria.
- Confección conforme al formato que determine el OAGER, impresión y envío de las liquidaciones.
- Gestión de autoliquidaciones.
- Procedimiento de Bajas y Reposición de liquidaciones, basados en la propuesta de baja o reposición y enlazado con firma electrónica.
- Debe gestionar las peticiones de notificación de liquidaciones de ingreso directo y la asignación de las posibles direcciones de notificación aplicando orden de prelación.
- Proporcionará información sobre todos los movimientos realizados sobre los valores: importe de la deuda en el momento de la consulta, datos generales de la liquidación, datos de domiciliación, aplazamientos y fraccionamientos, entregas a cuenta, actuaciones, suspensiones, datos de notificación, información de contabilidad (cargos y datas asociados al valor).
- Cobros domiciliados y devoluciones.
- Emisión de los soportes para los bancos (atendiendo a los bancos gestores de cobro definidos en el sistema) formato normalizado cuaderno 19 de CSB (AEB), tanto para tributos periódicos como para fraccionamientos o aplazamientos, gestión de incidencias de domiciliación.
- Recepción de los soportes con la información de los recibos no aceptados, formato normalizado cuaderno 19 de CSB (AEB), y gestión de dichos soportes. Anulación de domiciliación automática por movimientos domiciliados no aceptados por el banco de forma reiterada.
- Gestión de cobro mediante entidades colaboradoras según formato normalizado cuaderno 60 de CSB (AEB) de todas las modalidades, registro de las domiciliaciones comunicadas por el banco en el soporte
- Gestión de incidencias por anomalías de cobro (duplicidad de pagos, falta de coincidencia del importe deudor con el cobrado, mal asignación del cobro, etc.)
- Emisión de documentos cobratorios de impuestos periódicos y tratamiento de devoluciones de documento cobratorios por cambios de dirección.
- Gestión de devoluciones de ingresos indebidos por compensación o neto y mandamientos de pago.
- Cobros y anulaciones de cobro, agrupación de deudas del contribuyente, para su pago, por exacción expediente tributario o por NIF/CIF; bonificación por pago en voluntaria para las exacciones así configuradas; entregas a cuenta; consulta de cuadre de cajas y ventanillas.
- Generación y consulta de conciliaciones de saldos de cuentas bancarias.

- Facturas de ingresos y enlace con firma electrónica.
- Informes de cobros por concepto, por forma de cobro, forma de exacción, periodo recaudatorio, y por entidades bancarias; documento informativo de deudas pendientes del obligado tributario o deudor, informe gestión cartas de pago.
- Asentamiento presupuestario y contable de los hechos derivados de la gestión y recaudación: mantenimiento de partidas presupuestarias, gestión de documentos contables, contraídos contables de los derechos generados, datas, validación contable de cargos, datas de baja por bonificaciones de domiciliación y de pago en voluntaria.
- Control de documentos contables y actuarios recaudadores, y situación de cuentas de recaudación y gestión presupuestaria de ingresos.

4. RECAUDACIÓN EJECUTIVA

Este subsistema debe permitir la gestión del cobro de los valores pendientes de pago después del vencimiento de la fecha fin voluntaria. Debe definir y gestionar cada una de las actuaciones que se van produciendo a lo largo de la gestión de la recaudación ejecutiva.

Gestionará la recaudación ejecutiva en todos los aspectos de esta, emisión de notificaciones, embargo de bienes, prescripciones, derivación de responsabilidad, seguimiento del expediente ejecutiva, registro de actuaciones, etc. de forma individual y masiva.

El sistema se apoyará para la gestión de la recaudación ejecutiva en el expediente de ejecutiva, que será único por obligado tributario o deudor, en él se agrupen todas sus deudas con independencia de que se trate de Impuestos, Tasas, Precios Públicos o Contribuciones Especiales. Sobre este expediente se registran cada una de las actuaciones y operaciones realizadas para la recaudación y en particular el procedimiento de embargo de bienes.

A continuación se especificará las principales funcionales que cubre el subsistema:

- Cierre del periodo de pago. Tratamiento de los cobros domiciliados, ya sean de recibos o de aplazamientos / fraccionamientos de pago, una vez que el banco ha terminado de comunicar los adeudos no atendidos. Registra además las incidencias por cobros indebidos.
- Consulta de situación de cobro de listas cobratorias y de Aplazamientos / Fraccionamientos
- Gestiones de relaciones de deudores y providencia de apremio. Gestión de prescripción con generación automática de propuesta de baja por prescripción de valores apremiados. Enlace con firma electrónica. Notificación de providencia de apremio y de fecha finalización de periodo voluntario para centros oficiales.
- Cierre de apremio. Proceso que detecta los valores providenciados cuya fecha de vencimiento ejecutiva se ha cumplido y los incluye en el expediente ejecutiva correspondiente.
- Deberá disponer de un sistema de depuración de personas con posibles errores en identificación.
- Seguimiento expediente ejecutiva. Información integrada sobre el procedimiento ejecutivo que se está desarrollando sobre la deuda pendiente y apremiada de un contribuyente, con la siguiente información: importe pendiente de la deuda en el expediente en el momento de la

consulta, relación de actuaciones realizadas ; información de cuentas bancarias del contribuyente y situación de embargo de las mismas, embargo de devoluciones de AEAT, información sobre sueldos, salarios o pensiones del contribuyente y situación de embargo, información de bienes inmuebles y vehículos del contribuyente y sus posibles embargos.

- Procedimiento de embargo de cuentas abiertas a la vista ajustado a la normativa Cuaderno 63. Notificación de resultado de embargo positivo. Aplicación automática de pagos con generación de retrocesos. Gestión de cuentas de pensionistas e importe inembargable. Notificación de resultado de embargo.
- Procedimiento de embargo de cuentas a plazo y otros cuentas. Generación de fichero de petición de cuentas. Registro de cuentas con fecha de vencimiento. Generación de embargo y levantamiento de embargo. Registro de resultado de embargo y notificación de embargo positivo. Aplicación automática de pagos con generación de retrocesos.
- Procedimiento de embargo de devoluciones de hacienda. Generación de fichero de deudores con importe a embargar. Registro de resultado de embargo y notificación de embargo positivo. Aplicación automática de pagos y generación de incidencias por cobro indebido.
- Generación y notificación de embargo negativo de cuentas.
- Procedimiento de embargo de Sueldos y Salarios sobre personas físicas. Petición de información a organismos competentes. Tratamiento y registro de información recibida de forma automatizada. Notificaciones a los deudores con resultado positivo. Diligencia de embargo a empresas u otros organismos, y notificación de dicha diligencia. Tratamiento de resultados positivos de embargos, levantamientos de embargos, notificación de incumplimiento de órdenes de embargo. Aplicación automática de pago con generación de incidencias por cobros indebidos.
- Procedimiento de embargo de bienes inmuebles. Localización de bienes a través del padrón de IBI y notificación de localización. Gestión petición y recepción de información al servicio de índices de la propiedad, en relación de las propiedades inmobiliarias que figuran en los diferentes Registros de la Propiedad, bajo la titularidad de una determinada persona física o jurídica, con determinación del ámbito territorial de la propiedad. Notificación de información obtenida del registro. Gestión de notas simples y notificación de las mismas. Diligencia de embargo de bienes inmuebles y notificación a propietario, cotitulares y cónyuge. Anotación preventiva de embargo. Resultado de presentación de anotación en registro de propiedad, registro de otros cotitulares. Notificación a propietario, cotitulares y cónyuge de la anotación practicada. Gestión de prórrogas de anotaciones de embargo. Notificación de valoración de inmueble embargado. Cancelación de embargo
- Generación de alteración de orden de prelación y de diligencia de embargo negativo de bienes inmuebles.
- Procedimiento de embargo de Bienes muebles (vehículos). Localización de vehículos a través del padrón de IVTM, con cálculo de viabilidad de embargo y notificación de localización. Diligencia de embargo y notificación a propietario. Anotación preventiva de embargo. Resultado de presentación de anotación en registro de propiedad de bienes muebles con indicación de reserva de dominio. Notificación a propietario de la anotación practicada. Gestión de prórrogas de anotaciones de embargo. Notificación de peritación de vehículo embargado. Cancelación de embargo. Información de vehículos embargos a disponible para depositarios de vehículos retirados por la grúa.
- Diligencia de embargo negativo de vehículos.

- Informes de gestión del procedimiento de embargo.
- Gestión de expedientes de incobrables y de bajas de deudas incobrables.
- Procedimiento de derivación de responsabilidad. Identificación de expedientes con deuda de Bienes inmuebles a derivar. Localización de nuevas titularidades manual y automática. Inicio de derivación de responsabilidad. Notificación a nuevos titulares del inicio del procedimiento

5. GESTIÓN DE PRESUPUESTARIA Y CONTABILIDAD RECAUDATORIA.

El sistema genera la información necesaria para el asentamiento presupuestario de los hechos derivados de la gestión y recaudación a través de las siguientes funcionalidades.

- Generación de cargos, facturas de datas por cobros, anulaciones de cobros y bajas.
- Generación de cargos y datas por transferencia de valores.
- Definición de canales de ingresos y generación de información para el control de cuentas restringidas de recaudación
- Facturaciones. Comprobación y conciliación de las facturas de ingresos realizadas.
- Realiza anotaciones sobre los presupuestos de ingresos, control de las unidades de recaudación, enlace con firma electrónica para la realización de aprobación.
- Enlace con la contabilidad del Ayuntamiento de Salamanca
- Gestión y control del presupuesto de ingresos

6. RECAUDACIÓN DE MULTAS EN EJECUTIVA.

El sistema deberá ser capaz de leer los ficheros que se deriven desde la Policía Local sobre multas y sanciones para incorporarlos a la recaudación ejecutiva, disponiendo de sistemas de depuración y verificación tanto de contribuyentes como de vehículos.

7. NOTIFICACIONES

El subsistema de notificaciones debe integrar y centralizar la gestión de todas las notificaciones derivadas de la Gestión Tributaria, Recaudación, Expedientes o Inspección. Dicho subsistema gestionara las sucesivas emisiones de la notificación hasta que se produce el acuse de recibo, por parte del destinatario, o se realiza el edicto de publicación de dicha notificación. También permiten gestionar notificaciones que no precisan acuse de recibo.

- El sistema debe permitir definir tantas unidades de notificación como deseen. En la definición de la unidad de notificación se indicaran los siguientes elementos: parámetros generales de configuración, personal adscrito a la unidad, actos de notificación que gestiona y exacciones de dichos actos, y funciones derivadas del acuse de recibo o de la publicación de la notificación.

- Para cada acto se pueden parametrizar las plantillas de los distintos documentos asociados a la emisión de la notificación del acto y la exacción, algunas de las cuales son: formato de documento de notificación, formato en fichero de documento de notificación, formato de notificación edictal, formato de notificación para personación.

- La gestión de las notificaciones se realizará a través de la figura de la remesa de notificación.

- El envío de notificaciones y la recepción del resultado de notificación se realizará de acuerdo al Sistema de Información y Control de Envíos Registrados (SICER) de Correos y del Sistema de Intercambio de Ficheros de Respuesta del Estado de notificaciones telemáticas con la FNMT. El edicto de publicación se aprobará de forma automática mediante enlace con firma electrónica.

8. SUBSISTEMA DE INSPECCIÓN

Este subsistema debe contemplar todas las funcionalidades necesarias para gestionar los expedientes de inspección y sancionadores, con las siguientes funcionalidades mínimas:

- Definición y personalización de sistema de inspección: Definición de parámetros, generador de formatos de documentos, definición de los diferentes procedimientos de inspección. Plan de inspección.
- Gestión de expedientes de inspección: diligencias, actas, documentos, notificaciones, sin trámites, sancionadores. propuestas de resolución
- Enlace con el submódulo de Notificaciones: creación de remesas, consultas, modificaciones.
- Ordenes de trabajo, Liquidaciones.
- Integración con la gestión de expedientes tributarios y cálculo de liquidación.
- Cálculo de liquidación asistido por el calculador del sistema para los impuestos y tasas.
- Alta y modificación automática de expedientes tributarios derivados de la inspección.

9. ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE

A través de este subsistema de atenderá de forma centralizada al contribuyente, permitiendo al usuario/funcionario una gestión rápida y eficaz al contribuyente, enlazando con todos los subsistemas incluyendo el subsistema de cita previa y el sistema de direccionamiento QMatic, ofreciendo opciones para la atención multicanal (presencial, telefónico o telemática):

- Sistema avanzado de localización del contribuyente, así como por Referencia Catastral, Representante, etc.
- Avisos pendientes por parte del contribuyente, incluyendo las notificaciones pendientes.

- Emisión de cartas de pago, duplicados de recibos, autoliquidaciones, y certificados tributarios.
- Generación de fraccionamientos y aplazamientos y otros trámites inmediatos.
- Domiciliaciones
- Consulta de expedientes, deudas en voluntaria, ejecutiva, etc.
- Pago a la carta.
- Gestión del Buzón del Contribuyente.
- Opción de darle cita previa

10. GESTIÓN DE EXPEDIENTES Y GESTIÓN DOCUMENTAL

Desde este subsistema se gestionará desde el registro de entrada, gestión de expedientes y toda la documentación asociada al expediente. Debe contemplar como mínimo las siguientes funcionalidades:

- Definición y personalización de formatos, documentos, series, unidades de tramitación, procedimientos.
- Registro de Entrada y Salida
- Enlace con la gestión de notificaciones y la opción de creación de remesas de notificación.
- Gestión de Publicaciones en el BOE
- Informes: Diario de Entrada, Diario de Salida
- Gestión de Carpeta Documentales
- Gestión de Documentos por expedientes con posibilidad de compartir y distribuir entre las diferentes unidades de tramitación
- Recogida y digitalización diarias de la documentación correspondiente a todo tipo de expediente administrativo.

11. SERVICIO DE ATENCION TELEFÓNICA Y TELEMÁTICA A LOS CONTRIBUYENTES

A través de este subsistema se realizarán los servicios de atención telefónica y telemática del Organismo Autónomo de Gestión Económica y Recaudación (OAGER).

Las tareas de atención telefónica y telemática al contribuyente no implican, en modo alguno, ejercicio de autoridad limitándose a servicios de información y asistencia al contribuyente.

Para esta tarea el adjudicatario deberá tener asignadas un mínimo de tres personas con experiencia mínima de un año en tareas relacionadas con la atención tributaria al contribuyente, disponer de un sistema de Call Center con grabación de llamadas y gestión colas de espera por comunicación o saturación.

Entre las funciones principales en este servicio destacan las siguientes:

1. El adjudicatario en materia de atención telefónica atenderá las llamadas recibidas en un número telefónico específico establecido para ello (90070100), respondiendo a las consultas generales que se les planteen y derivando a las oficinas del OAGER aquellas consultas de carácter específicamente tributario en relación con los expedientes tramitados por cada Unidad del OAGER. Asimismo gestionará las consultas generales que se realicen a través del buzón del contribuyente del OAGER y en la dirección oager1@oager.com.

   A tal efecto, se enuncian como comprendidos en el objeto del contrato los trabajos y actuaciones a realizar desde el centro de atención del adjudicatario, para atender los siguientes trámites y consultas:

   - Información sobre datos generales del organismo (horarios de atención, plazos de pago voluntario, tipos impositivos, etc.)

   - Realización de trámites (canal telefónico con identificación de acuerdo con protocolos de actuación marcados por el Organismo):

     - Solicitudes de domiciliaciones de tributos
     - Solicitudes de cambio de domicilio fiscal.
     - Solicitudes de remisión de recibos.
     - Solicitudes de justificantes de pago de recibos.
     - Consultas de recibos.

   - Derivación de las consultas sobre los siguientes procedimientos:
     - Beneficios fiscales.
     - Devolución de ingresos indebidos.
     - Recursos administrativos.
     - Inspección Tributaria.
     - Expedientes de Recaudación Ejecutiva.

   - Remisión de quejas y sugerencias a la Oficina de la Defensora del Contribuyente.

   - Asistencia sobre consultas relativas a la operativa de la página Web, Sede electrónica, Autoliquidaciones y Pasarela de pagos, Certificados, etc.

   Todos los datos relativos a la atención telefónica y telemática deberán integrarse con el resto de subsistemas, y ser accesibles en tiempo real. Cualquier tipo de desarrollo o adaptación informática necesaria para la conexión del software específico de atención con el resto de subsistemas será por cuenta del adjudicatario.

   El servicio se prestará en horario de atención de 8:00 a 14:00 horas y de 14:00 a 20:00 horas de lunes a viernes durante los meses de enero a junio y de octubre a diciembre y 8:00 a 14:00 horas en los meses de julio a septiembre.

2. Realización de encuestas de calidad. El adjudicatario realizará a diario encuestas de calidad a los usuarios atendidos, cuyo contenido será determinado por el OAGER, y con los datos obtenidos se realizarán informes diarios, mensuales y anuales de las encuestas de calidad, y se remitirán al OAGER.

12. CITA PREVIA

A través de este subsistema se debe poder realizar la gestión y definición de la cita previa tanto para la solicitud de ella a través de teléfono o personal como a través de la web del OAGER, así como las establecidas de oficio por cualquiera de las secciones del Organismo. Contemplando personal, horarios y procedimientos y enlazando con el sistema QMatic de gestión de colas de forma automática, sin intervención del usuario.

El adjudicatario realizará los trabajos de organización de la cita previa de la atención presencial que le encomiende el OAGER y en particular los siguientes:

- Coordinar los distintos canales de concertación de cita previa y en general acometer las actuaciones precisas para garantizar que la cita efectivamente concertada corresponda en cada caso al servicio y oficina requerido por el ciudadano, evitando errores de asignación.

- Elaborar los informes precisos para la evaluación del funcionamiento del sistema de cita previa.

- Fijar el período general (número de días) de disponibilidad de agenda para el conjunto del sistema de cita previa

- Concertar las citas previas solicitadas a través de cualquiera de los canales dispuestos a tal efecto por el OAGER o por cualesquiera otros medios que se habiliten al efecto, recabando en el momento de la concertación un número de teléfono, dirección electrónica u otro medio ágil de contacto, a través del cual comunicar al solicitante cualquier incidencia o aviso relativos a la cita previa concertada.

- Informar a los solicitantes de cita previa en el momento de concertación de la misma de la oficina en la que serán atendidos.

- Tratar los datos de carácter personal de conformidad con lo establecido en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) y el resto de normativa aplicable en esta materia.

<u>Configuración de la Cita Previa</u>

Con las indicaciones facilitas por el OAGER el adjudicatario procederá a configurar los departamentos de Cita Previa y los trámites que engloban dichos departamentos, encajando de tal manera los trámites que puede realizar cualquier usuario del departamento, como aquellas que únicamente

lleva a cabo un usuario del departamento. Se incluirá el control de ausencias y reorganización de citas y el envío diario de listado a cada usuario con las citas que tendrá al día siguiente.

Aplicación móvil de la Cita Previa

El adjudicatario deberá desarrollar aplicación para Smartphone para la solicitud de cita previa, garantizando como mínimo los aplicativos actuales.

La gestión y configuración de la cita previa solicitada a través de cualquiera de los canales dispuestos a tal efecto por el OAGER o por cualquiera otros medios que se habiliten para ello, se reflejará en el software que el adjudicatario deberá tener adaptado a este servicio, y a los requerimientos del OAGER.

13. PÁGINA WEB Y SEDE ELECTRÓNICA

El adjudicatario debe facilitar una página web que como mínimo tenga la misma funcionalidad que la actual www.oager.com y con su sede electrónica.

En cuanto a la sede electrónica como mínimo ha de contemplar todas las opciones actuales tanto para usuarios individuales como colectivos: Asesores, Gestores, Abogados, Notarios, … y otros con los que el OAGER pueda convenir.

Todo este sistema debe estar dotado de las mayores garantías de seguridad, y estar preparado para el sistema @Clave y acceso mediante certificación digital (FNMT clase 2CA y FNMT Usuarios).

14. INTEGRACIÓN CON APLICACIONES EXTERNAS Y CARGA DE DATOS EXTERNOS PROVENIENTES DE OTROS ORGANISMOS DEL AYUNTAMIENTO O DE ENTIDADES O EMPRESAS CON CONVENIO VIGENTE O CONCESIONARIAS DEL AYUNTAMIENTO.

El sistema debe ser capaz de facilitar la integración con otras instituciones, empresas concesionarias u otros departamentos del Ayuntamiento de Salamanca, con los que el OAGER tiene protocolos de colaboración para su gestión y recaudación, y asimismo poder facilitar los desarrollos necesarios para su integración.

Las actuales unidades que el OAGER tiene protocolo son las siguientes y que deberán estar realizadas en el momento de poner en producción por parte del adjudicatario el nuevo sistema:

- Archivo Municipal:
- Bienestar Social:
- Bomberos
- Policía Local, Emisora-Precintos
- Policía Local, Informes
- Policía Local , OTD

- Policía Local, Plana Mayor
- Policía Administrativa
- Escuela Infantil
- Escuela de Música
- Espacio Joven
- Mantenimiento
- Medio Ambiente
- Patrimonio
- Patronato de la Vivienda
- S.A.C.
- Urbanismo
- Intervención.
- Tesorería
- Oficina Presupuestaria
- Grupos políticos
- Empresas concesionarias de suministro de agua y alcantarillado, piscinas municipales, ORA y transporte urbano.

15. CUADRO DE MANDO Y ESTADÍSTICAS

Este subsistema debe ofrecer información resumida y estadística en tiempo real (Business Intelligence) a la Gerencia del OAGER a través de los indicadores (calidad y eficiencia) que puedan ser definidos. Destacando los siguientes

- Gestiones y Trámites con el contribuyente
- Estado de las comunicaciones
- Estado de los protocolos
- Unidades de Negocio (Sistema Tributario, Recaudación Voluntaria, Recaudación Ejecutiva, Inspección, Expedientes)
- Indicadores
- Estadísticas

MANTENIMIENTO DEL SOFTWARE

El mantenimiento engloba la realización de los cambios necesarios para el funcionamiento correcto del sistema adaptándolo a las necesidades del OAGER.

Este mantenimiento debe englobar las modificaciones que afectan a los entornos en los que el sistema opera, por ejemplo, cambios de configuración del hardware, software de base, gestores de base de datos, comunicaciones etc.

El mantenimiento deberá integrar las acciones dirigidas a mejorar la calidad interna de los sistemas en cualquiera de sus aspectos: reestructuraciones, redefiniciones del sistema y optimización de rendimiento y eficiencia, formación a usuarios acerca de uso del sistema, soporte a los usuarios, etc.

Además de lo anterior, el mantenimiento debe realizar tareas de desarrollo y/o modificación funcional del software para incorporar funcionalidades que enriquezcan el sistema, realizar mejoras operativas que faciliten las tareas de los usuarios finales o adecuaciones del sistema a los nuevos requerimientos que pudieran establecerse por el OAGER.

HARDWARE Y COMUNICACIONES

Con el objetivo de ofrecer el mejor servicio posible en cuanto a comunicaciones y Hardware a utilizar el adjudicatario debe proponer un servicio de alojamiento de la solución informática y sus bases de datos en un CPD externo que cumpla con todas las medidas de seguridad y disponibilidad requeridas.

Definiendo:

- Sistema de Dedicated Hosting and Managed Hosting: permitiendo el Outsourcing de la plataforma propiedad del OAGER con posibilidad de añadir servicios de gestión y recursos.
- Networks: comunicaciones corporativas y de acceso a Internet.
- Conjunto de soluciones pensadas para cubrir los requerimientos de alta seguridad y rendimiento.

SEGURIDAD CERTIFICADA

En toda la gama de servicios ofertados deberán garantizar dicha seguridad en el servicio prestado, considerando los aspectos de confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos en las diferentes áreas involucradas por parte del adjudicatario en la prestación de los servicios: seguridad física, seguridad lógica y seguridad político-corporativa.

INFRAESTRUCTURA

El adjudicatario deberá definir la infraestructura de su Data Centers donde va alojar los servidores del OAGER: redundancias, instalación eléctrica (sistemas de by-pass), sistemas de climatización, seguridad de las instalaciones (vigilancia, seguridad, control de accesos), detección y extinción de incendios, infraestructura de la red, copias de seguridad. Se requiere que el adjudicatario debe de proporcionar un plan de mantenimiento, monitorización, vigilancia y atención on-line de 24 horas los 365 días del año.

CONECTIVIDAD

El adjudicatario debe indicar y definir el ancho de banda, tanto para los servicios propios del Organismos como por parte de los usuarios que accedan por internet. Permitiendo la absorción de picos elevados de tráfico.
Además deberá ofrecer un servicio de firewall avanzado, permitiendo reglas de seguridad, incluyendo la descripción y protección de diversos tipos de ataques.

SERVICIO DE COPIAS DE SEGURIDAD (BACKUP)

El adjudicatario deberá presentar en la oferta el plan de copias de seguridad y restauración, sistemas, teniendo en cuenta todas las bases de datos utilizadas por el OAGER (Oracle, MS-SQL Server, MySQL Server, Exchange) o de sistemas de ficheros. También a realización de backup de Máquinas Virtuales. Aunque no se utilicen en el presente contrato.

Una de las copias de seguridad deberá estar permanentemente a disposición del OAGER para cuando lo requiera, pudiendo establecerse al respecto un sistema de entregas periódicas.

Los sistemas internos de copias de seguridad son propiedad del OAGER. Los sistemas de copias de seguridad externos serán por cuenta del adjudicatario.

CONTINUIDAD DEL SERVICIO

El adjudicatario dispondrá de un Plan de Recuperación de Desastres que garantice la recuperación del servicio, no siendo superior a las 48 horas.

ADMINISTRACIÓN DE LOS SISTEMAS

El adjudicatario dispondrá de personal con conocimientos suficientes que garanticen el correcto funcionamiento de todos los sistemas del OAGER, incluyendo:

a.- Administración, gestión y mantenimiento de Sistemas Operativos:

- Gestión de políticas de seguridad.
- Gestión de políticas de sistemas.
- Monitorización y análisis del sistema.
- Gestión del rendimiento.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Actualizaciones de software.
- Actualizaciones de seguridad.
- Elaboración de documentación.
- Mantenimiento y actualización del hardware.

b.- Administración, gestión y mantenimiento de Bases de Datos:

- Instalación y configuración del software.
- Planificación de crecimientos y cambios.
- Política de copias de seguridad y recuperación.
- Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios).
- Monitorización y optimización de bases de datos.

c.- Administración, gestión y mantenimiento de otro software de base (servidores de aplicaciones, servidores web, etc.):

- Gestión de cambios.
- Gestión de Incidencias.
- Instalación y configuración.
- Políticas de seguridad.
- Políticas de seguridad web.
- Monitorización y control.

EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá presentar como mínimo el siguiente equipo de trabajo con experiencia mínima de **dos años** en tareas relacionadas con el objeto del contrato:

- Para la instalación del software del sistema integrado, migración de datos y desarrollo de software deberá disponer de los siguientes perfiles:
  - 1 Ingeniero de Informática Superior como Jefe de Proyecto de Programación

- Para explotación y tareas que aseguren la calidad y la ejecución del contrato:
  - 1 Ingeniero, Grado Medio o FP superior en informática como Jefe de Proyecto
  - 1 Grado Medio
  - 2 Auxiliares administrativos

- Tareas de explotación de gestión catastral y cartografía:
  - 1 Arquitecto
  - 1 Grado Medio
  - 1 Personal de campo

- Para atención telefónica:
  - 3 Auxiliares

- Para mantenimiento de equipos de microinformática, mantenimiento de servidores, sistemas y comunicaciones. Servicio de Hardware
  - 1 Ingeniero, Grado Medio o FP superior

INFRAESTRUCTURAS NECESARIAS PARA LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

El adjudicatario disponer de los siguientes elementos necesarios para la ejecución del contrato:

- Automóvil para transporte de documentos y equipos
- Infraestructura informática y administrativa capaz para ejecutar el presente contrato
- Infraestructura física e inmobiliaria adecuada

CERTIFICADOS DE CALIDAD

El adjudicatario deberá disponer de un sistema de calidad que como mínimo se adapte al vigente en el OAGER, que es ISO 9001.

ANEXO I

Inventario de equipos informáticos

MODELO PC	Nº SERIE	MONITOR	Fecha
HP COMPAQ 6200 PRO	CZC2050DN1	HP E231	31/12/2014
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4457NG2	HP E231	31/12/2014
HP COMPAQ 4300 PRO	CZC2431BJ3	HP E231	31/12/2014
HP COMPAQ PRO 6300	CZC3394KW7	HP E231	31/12/2014
IMPRESORA HP 1536 DNF MFP			
IMPRESORA HP LASERJET 3015			jul-15
DESTRUCTORA FELLOWES P-48C			
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4457NFH	HP E231	31/12/2014
HP COMPAQ 6200 PRO	CZC2050DCV	HP 2311X	07/11/2012
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4457NGO	HP E231	31/12/2014
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4431KKJ	HP E231	31/12/2014
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4457QLM	HP E231	31/12/2014
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4431KKF	HP PAVILION 23XI	29/11/2013
HP COMPAQ 4300 PRO	CZC243045J	HP E231	31/12/2014
HP COMPAQ 4300 PRO	CZC2519485	HP E231	31/12/2014
HP PROLIANT	CZ100602TX	HP L1940T	
IMPRESORA HP LASERJET 3015			24/04/2012
IMPRESORA HP LASERJET 3015			30/03/2013
IMPRESORA HP LASERJET PRO MFP M 521 DN			2015
DESTRUCTORA FELLOWES MS-450C			
FAX BROTHER 2920			27/05/2009
HP COMPAQ 4300 PRO	CZC2430461	HP PAVILION 23XI	29/11/2013
HP COMPAQ 4300 PRO	CZC243045F	HP E231	31/12/2014
IMPRESORA HP LASERJET 3015			24/04/2012
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4457NFM	HP E231	31/12/2014
IMPRESORA HP LASERJET PRO M521dn			07/07/1905
HP COMPAQ PRO 6300	CZC3394L6F	HP 2311X	07/11/2012
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4431KKJ	HP 2311X	07/11/2012
HP COMPAQ 8100	CZC1101ZXX		
HP ELITEDESK 800G2	CZC616B9ZN	HP 2311X	07/11/2012
HP COMPAQ PRO 6300	CZC3394KXV	HP PAVILION 23XI	29/11/2013
HP COMPAQ PRO 6300	CZC3394L66	HP PAVILION 23XI	29/11/2013
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4431KMP	HP 2311X	07/11/2012
HP COMPAQ 4300 PRO	CZC2430451	HP 2311X	07/11/2012
HP ELITEDESK 800G1	CZC4443C00	HP PAVILION 23XI	29/11/2013
HP COMPAQ 4300 PRO	CZC243045X	PHLIPS 227ELH	
IMPRESORA HP LASERJET COLOR PRO 200			31/12/2014

IMPRESORA HP LASERJET COLOR PRO 200			31/12/2014
IMPRESORA BROTHER MFC 9460CDN			22/02/2012
IMPRESORA HP LASERJET PRO M477fdn			2016
IMPRESORA HP LASERJET 600/M601			06/05/2014
IMPRESORA EPSON LQ680			19/09/2002
HP SCANJET PRO 3000			06/05/2015
IMPRESORA BROTHER MFC 8860DM			17/04/2009
DESTRUCTORA FELLOWES 425CI			17/02/2014
HP ELITEDESK 800G1			31/12/2014
PANTALLA TV LG 50 PG 2000ZA			
IMPRESORA BROTHER MFC 6890CDW			10/10/2010
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4457NFV	HP2311X	07/11/2012
HP DC5100	CZC6012JYV	HP PL1766A	
HP COMPAQ 6200 PRO	CZC2050DFG	HP E231	31/12/2014
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4431KKY	HPE231	31/12/2014
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4457NFL	HPE231	31/12/2014
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4457NG3	HP2311X	07/11/2012
IMPRESORA HP LASERJET COLOR PRO 200			31/12/2014
HP COMPAQ 4300 PRO	CZC2431BK6	HP2311X	07/11/2012
IMPRESORA HP LASERJET COLOR PRO 200			31/12/2014
IMPRESORA HP LASERJET 3015			06/05/2014
IMPRESORA BROTHER MFC 8860DN			17/04/2009
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4457NG1	HP PAVILION 23XI	29/11/2013
HP ELITE 705 G1 SFF	CZC4457NFW	HP E231	31/12/2014
HP COMPAQ PRO 6300	CZC3394KXX	HP2311X	07/11/2012
HP COMPAQ 4300 PRO	CZC243045T	HP2311X	07/11/2012
HP COMPAQ 4300 PRO	CZC2431BJ9	HP E231	31/12/2014
HP COMPAQ DC5100	CZC54228PY	HPL1950G	ene-09
HP SCANJET ENTERPRISE FLOW 5000 S2			
HP LASERJET ENTERPRISE M603DN			
CPU ORDENADOR PC COMPAQ 6000			
PC HP COMPAQ DC5700			
ORDENADOR HP PRO 4300P CORE I3			
ORDENADOR HP PRO 4300P CORE I3			
ROUTER ADSL			
HP 300GB W-ULTRA 320 SCSI			
2 GB RAM KINGSTON HP SERVER			
HP 300GB W-ULTRA 320 SCSI			
HP 300GB W-ULTRA 320 SCSI			
2 GB RAM KINGSTON HP SERVER			
DISCO HP 145 GB W ULTRA 320			
2 GB RAM KINGSTON HP SERVER			
MS WINDOWS SERVER 2003 STAND			

DISCO HP 145 GB W-ULTRA 320		
IDE 120 GB		
DRIVE HARD 500GB SATA		
HP 1GB RAM DE 184 PASTILLAS DDR		
DISCO HP 145 GB W-ULTRA 320		
2 GB. RAM KINGSTON HP		
DRIVE HARD 500GB SATA		
AMPLIACION CABINA EMC VNX5100		
CABINA EMC VNX5100		
ENCLOSURE CHASIS BLC7000		
PROLIANT BL460C		
PROLIANT BL460C		
CABINA EMC		
CABINA EMC VNX5200		
DISCO DURO HOTSWAP HD 300GB		
HP PROLIANT DL320		
DRIVE HARD 500GB SATA		
DRIVE HARD 500GB SATA		
DISCO DURO HOTSWAP HD 300GB		
DISCO DURO HOTSWAP HD 300GB		
DISCOS DUROS		
UNIDAD DE CINTA		
AMPLIACION HP PROLIANT		
WINDOWS 2012 SERVER		
HP PROLIANT DL385P GEN8		

Salamanca, a 13 de marzo de 2017.
EL JEFE DE SECCIÓN DE RECAUDACIÓN,

Firmado digitalmente por ENTIDAD ORGANISMO AUTONOMO DE GESTION ECONOMICA Y RECAUDACION DE SALAMANCA - CIF P8727602H - NOMBRE SANCHEZ IGLESIAS MARIANO JOSE - NIF 07854452K
Fecha: 2017.03.13 09:33:24 +01:00