

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

1. INTRODUCCIÓN

Tras haber transcurrido quince años desde la puesta en marcha de la aplicación actualmente en servicio, el OA REGTSA quiere proceder a la renovación tecnológica y funcional de su actual sistema de gestión, para poder realizar los servicios de Gestión, Liquidación, Inspección y Recaudación de los Tributos y de los restantes ingresos de Derecho Público de una forma más eficiente y con una mayor oferta de prestación de servicios a los Ayuntamientos y demás Entidades Públicas.

Dentro de este nuevo planteamiento tecnológico se incluye el alojamiento de la aplicación “en la nube”, utilizando la categoría de servicio denominada “Aplicación como Servicio” o *SaaS (Software as a Service)*. Como su nombre indica, en esta categoría el proveedor del servicio se encarga de ofrecer al cliente la aplicación como un servicio, siendo responsabilidad del proveedor la gestión integral del servicio que ofrece. En general el modelo de servicios en la nube ofrece beneficios como pueden ser la alta disponibilidad, el acceso a la información y servicios desde cualquier lugar, flexibilidad en la asignación de recursos y un ahorro económico significativo. Entre las ventajas más concretas para este caso que presentan los servicios en la nube destacan la posibilidad de ajustar la capacidad necesaria a la demanda en cada momento, amplio acceso a través de redes mediante todo tipo de dispositivos y la agregación y compartición de recursos, entre otros. La atención inmediata, la monitorización y control a tiempo completo, en proximidad y altamente especializada en la aplicación que provisiona constituye, en nuestro caso, una de las características clave que llevan a contemplar un alojamiento externo del servicio. Además en este caso también se encamina la solución hacia una nube externa atendiendo a la distribución de los usuarios de la aplicación, mayoritariamente ubicados fuera de la red interna.

No se contempla el desarrollo interno de la aplicación objeto de esta contratación, por parte del OA CIPSA, por ejemplo, toda vez que el tiempo necesario para su desarrollo con una calidad similar a la encontrada en una aplicación comercial, las posibilidades de mantenimiento anticipado de la misma, y la disponibilidad inmediata en el mercado de productos ya listos para su utilización hacen, a nuestro modo de ver, más costoso en recursos de todo tipo (humanos, económicos y temporales) el abordar la provisión de una aplicación tan general como esta con medios propios.

2. OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

El objeto del contrato es la provisión de un sistema de gestión integral de tributos en modo “aplicación como servicio” (“*Software as a Service*” o SaaS) que incluye los siguientes conceptos:

- Suministro de una aplicación informática de gestión integral de tributos.
- Servicio de puesta en explotación de la aplicación suministrada.
- Servicio de migración de datos, parametrización y transición operativa desde la aplicación actualmente en servicio en el OA REGTSA.
- Servicio de alojamiento y ejecución de la aplicación en un entorno “cloud”, así como el soporte y mantenimiento de dicho entorno.
- Servicios de telecomunicación asociados a la prestación del servicio en la nube (interconexión y acceso a Internet).
- Servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación de gestión de tributos durante el primer año de prestación del servicio.

Todo ello con el alcance y características expuestas en este documento. Específicamente estarán incluidos todos los servicios, provisiones, suministros, que sean necesarios para la ejecución total y completa del contrato en los términos detallados, mientras no se especifique lo contrario en este pliego de condiciones técnicas.

Estamos en presencia de una contratación MIXTA, que incluye tanto suministros de bienes como prestación de servicios, siendo predominante desde el punto de vista económico el carácter de contrato DE SERVICIOS.

A efectos de mantener la integridad del contrato, así como la responsabilidad total de un único adjudicatario respecto de todas las obligaciones derivadas de esta contratación en modo SaaS, especialmente de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) del sistema, incluyendo los relativos al desempeño, y a la integración de los diferentes subsistemas y servicios que lo componen e interoperabilidad entre ellos, y del soporte y mantenimiento integral de todo el sistema, no se considera conveniente la posible división por lotes del presente contrato. En cualquier caso, la propia definición del servicio en modo SaaS iría ya contra dicha división al no otorgar al adjudicatario del contrato el control total de la solución ofrecida al OA REGTSA, sin perjuicio de posibles subcontrataciones a terceros.

Código de Clasificación Estadística de Productos por Actividades (CPA)

63.11.13 – Prestación de servicios de aplicaciones

Código del Vocabulario Común de Contratos Públicos (CPV)

72416000-9 – Proveedor de servicios de aplicaciones

A continuación se recogen los principales indicadores de volumetría de la base de datos en servicio que muestran las dimensiones del sistema de información del OA REGTSA a la fecha de este documento, a efectos de la provisión del objeto del contrato:

- Contribuyentes: 440.747
- Direcciones de contribuyentes: 478.631
- Domiciliaciones: 365.567
- Objetos tributarios: 1.399.356
- Recibos en línea: 5.073.921
- Recibos en el histórico: 7.594.976
- Expedientes de Multas: 76.689
- Expedientes de ejecutiva: 137.683
- Expedientes tributarios: 13.592
- Anotaciones en libros de registro de entrada y salidas: 118.440
- Número de Ayuntamientos gestionados: 362
- Número de Ordenanza/Tarifas diferentes gestionadas: 2706

A efectos de valorar las prestaciones a provisionar en la nube:

- Número **típico** de usuarios del sistema del OA REGTSA concurrentes (internos): 50 us.
- Número **máximo** de usuarios on-line de la aplicación concurrentes (externos): 50 us.

2.1.- EL SUMINISTRO DE UNA LICENCIA de una aplicación informática de gestión integral de tributos y de otros ingresos de derecho público en entorno web, la 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 que se detallan en el presente documento.

2.1.1 Software objeto del contrato

Se deberán incluir sin coste adicional todas las licencias necesarias de las aplicaciones principales y auxiliares que sean precisas para el cumplimiento íntegro de todos y cada uno de los requisitos funcionales descritos en este documento, en tanto dichos requisitos no se indiquen expresamente como opcionales, e igualmente de todos aquellos productos necesarios para las funcionalidades incluidas en las propuestas presentadas en las respectivas ofertas. Se deberá enumerar la lista de estas aplicaciones y las condiciones específicas de licenciamiento incluidas en el proyecto. En el caso de software denominado “libre” o de “fuentes abiertas” se indicará tal extremo.

El Organismo Autónomo REGTSA no será responsable de posibles violaciones de los acuerdos de propiedad intelectual y/o condiciones de licenciamiento de los diferentes productos integrantes del proyecto e intervinientes para su completo funcionamiento, al ser solo usuario final del producto en modo servicio “SaaS”, y no es por lo tanto el propietario o licenciatarario de los mismos, excepto en el caso de la propia aplicación de recaudación cuyo suministro de la licencia sí está incluido en el objeto de la licitación. Solo no estarán incluidas en la licitación las aplicaciones “genéricas” que se ejecuten en los puestos de trabajo, esto es, sistema operativo cliente, software ofimático, *runtimes* gratuitas, así como las respectivas licencias, incluidas las posibles relativas a conexiones de red por la parte de cliente. Si se utilizasen licencias de escritorio remoto, o solución técnica similar, las mismas sí deberán encontrarse incluidas en el precio de licitación. En todo caso el licitante deberá incluir una relación pormenorizada de todas las aplicaciones y/o servicios que sean precisas instalar y licenciar en los puestos cliente para la total funcionalidad del servicio a provisionar.

2.1.2 Recursos aportados durante las fases de desarrollo del proyecto

La empresa adjudicataria tendrá que aportar el personal debidamente cualificado que sea preciso para conseguir los objetivos de implantación y parametrización, puesta a

disposición y entrada en producción del servicio en los plazos establecidos dentro del calendario de puesta en marcha.

A tal fin la empresa adjudicataria deberá desplazar de forma permanente a Salamanca, en tanto dure la implantación y puesta en marcha, al menos a un técnico experto en la aplicación, sin perjuicio del personal técnico que sea preciso poner a disposición del proyecto en cada fase del mismo para su desarrollo, tanto en las dependencias del proveedor del servicio de la aplicación de gestión tributaria a provisionar y/o del proveedor de servicios en la nube o *cloud*.

2.1.3 Instalación

La empresa adjudicataria instalará las aplicaciones y realizará la parametrización y ajustes necesarios en los elementos suministrados, que incluirán, como antes se ha indicado, todos los elementos necesarios para su completa y correcta funcionalidad en los términos descritos en este documento, incluyendo, entre otros, servidores de base de datos, sistemas operativos y servidores de aplicaciones para alcanzar su funcionalidad completa con un nivel de desempeño aceptable por los usuarios.

2.1.4 Parametrización/Configuración

La empresa adjudicataria tendrá que realizar las parametrizaciones necesarias para el correcto y total funcionamiento de la aplicación provisionada y, entre otras, las siguientes:

- La parametrización inicial de todos los módulos de la aplicación con el fin de que cumpla todas las funcionalidades y requerimientos especificados en el presente pliego.
- La parametrización inicial del sistema de seguridad. definición de perfiles y usuarios de la aplicación.
- La parametrización inicial de los listados, informes y todos los modelos de documentos, y adecuarlos al diseño establecido por REGTSA.
- La parametrización específica del servidor de base de datos, sistemas operativos y otros servicios requeridos para obtener un nivel de desempeño aceptable por los usuarios.

2.1.5 Migración de la base de datos

- La información almacenada en la base de datos (BD) de REGTSA constituye, junto con las personas, el activo estratégico más importante para la supervivencia

del Organismo. Es por ello clave que en el proceso de migración a la nueva aplicación se garantice la integridad y disponibilidad de toda la información actual, en el futuro, con tolerancia a errores CERO en este apartado.

- Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir la migración completa de los datos del actual sistema, suministrado por T-Systems, cuyas dimensiones al día de la fecha constan en la prescripción 2 de este pliego.
- Para la valoración de este proceso, en la oferta la empresa deberá facilitar información técnica detallada sobre cómo será llevado a cabo el proceso de migración de la base de datos, planes de contingencia (incluyendo un procedimiento de *rollback* para la migración), metodología que se seguirá para la detección y corrección de errores, las entidades a migrar, la estrategia y el destino de las mismas, así como una relación de entidades donde este proceso haya sido llevado a cabo DESDE EL MISMO ORIGEN DE DATOS, con información de contacto vigente de sus responsables.
- La migración debe ser “completa”, es decir, que todas las entidades de negocio deben migrarse a la nueva solución tributaria.
- La migración de datos se abordará por fases conforme se requieran para completar el paso a explotación.
- Se dispondrá de procedimientos que controlen los procesos de carga de datos que aseguren la calidad y fiabilidad de los mismos.

2.1.6 Formación de los usuarios internos y externos

- La empresa adjudicataria tiene que formar al personal en sus distintos perfiles o roles.
- El horario de formación se adaptará a las necesidades de REGTSA y se planificará en el tiempo de manera que coincida, preferiblemente, con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha del módulo correspondiente.
- Además de las horas de formación previstas para los usuarios, se incluirán las necesarias para formar al personal informático que designe REGTSA, en la utilización del modelo de datos de la aplicación, generación y manipulación de listados e informes, sistemas de seguridad, y todos los aspectos que sean

necesarios para la correcta utilización del producto. Igualmente será formado el personal de los ayuntamientos de la provincia que vaya a ser usuario de la aplicación. Se estima que el número de asistentes será de 200 personas.

2.1.7 Paso a explotación (fase de transición del servicio)

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir el seguimiento inicial de la puesta en marcha de cada uno de los módulos. Por eso tendrá que prever la disposición del personal necesario y especificar cómo se realizará la atención, que será normalmente presencial, y solo en los casos expresamente autorizados por REGTSA podrá llevarse a cabo de forma remota.

2.1.8 Garantía y mantenimiento

El adjudicatario vendrá obligado en garantizar, en términos de soporte y mantenimiento con el objeto y alcance que serán a continuación descritos, la aplicación suministrada durante un período de un año, contado a partir de la fecha de recepción de los trabajos de conformidad por REGTSA.

El licitante deberá además incluir en su oferta el servicio de soporte y mantenimiento de las aplicaciones que conforman el sistema objeto de este procedimiento con la duración establecida y con las siguientes características:

- Se establecen los siguientes tipos de mantenimiento que deberán estar incluidos en la propuesta:
 - **Correctivo:** son aquellos cambios precisos para corregir errores del producto software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
 - **Evolutivo:** son las incorporaciones, modificaciones y eliminaciones necesarias en el producto para cubrir la expansión o cambio en las necesidades del usuario, incluyéndose entre estas posibles

variaciones las correspondientes al entorno legal a que se someten los procedimientos que rigen la gestión de tributos y/o ordenanzas fiscales o en la propia contabilidad pública para Administración Local, entre otras posibilidades, así como la implantación de nuevas versiones y documentación.

- **Adaptativo:** son las modificaciones de los aplicativos suministrados que se vean afectados por variaciones en 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.
 - **Perfectivo:** son las acciones llevadas a cabo para mejorar la calidad interna de las aplicaciones suministradas en cualquiera de sus aspectos: reestructuración del código, definición más clara del sistema y optimización del rendimiento y eficiencia.
- Para el establecimiento de los tiempos asociados al Acuerdo de Nivel de Servicio (SLA) relativo al soporte y mantenimiento de la aplicación se definen los siguientes conceptos:
- **Incidencia:** cualquier evento que no forma parte de la operación estándar de la aplicación y que causa, o puede causar una interrupción, o una reducción de las funcionalidades de la misma. Se encuentran igualmente comprendidos en esta definición aquellos comportamientos de la aplicación que, aún formando parte de la operativa normal del programa, ocasionen comportamientos del mismo no compatibles con el funcionamiento operativo requerido y que requieran al menos una intervención de mantenimiento de entre las definidas anteriormente.
 - **Incidencias críticas:** Se trata de incidencias que afectan a la operativa de la aplicación de manera que impiden la continuación del trabajo normal con la misma.

- **Tiempo de respuesta:** Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que dicha empresa comienza a trabajar para su resolución.
 - **Tiempo de resolución:** Tiempo máximo transcurrido desde que se comunica a la empresa suministradora la existencia de una incidencia hasta que dicha empresa facilita bien una solución temporal que resuelva provisionalmente el problema o bien una solución definitiva al mismo. Una incidencia crítica resuelta temporalmente, se convierte en una incidencia no-crítica, a efectos de los Acuerdos de Nivel de Servicio.
- Se establecen con las definiciones anteriores los siguientes Acuerdos de Nivel de Servicio (SLA) mínimos:
 - Incidencias críticas:
 - Tiempo de respuesta: 2 horas. (imperativo)
 - Tiempo de resolución: 48 horas. (imperativo)
 - Incidencias no críticas:
 - Tiempo de respuesta: 12 horas. (imperativo)
 - Tiempo de resolución: 10 días hábiles. (imperativo)
 - Para efectuar tareas de Mantenimiento programado la empresa deberá contactar con Área de Gestión de la Información de REGTSA con objeto de habilitar el mecanismo más conveniente en cada caso, para llevar a cabo las tareas requeridas, así como consensuar la ventana de mantenimiento más idónea. Dichas ventanas de mantenimiento se encontrarán, por lo general, fuera del intervalo de 9:00 a 14:00, salvo circunstancias excepcionales así valoradas.
 - La empresa deberá establecer al menos un procedimiento para la comunicación de incidencias a su Centro de Servicio al Usuario, que podrá ser por vía telefónica, correo electrónico, o a través de un portal web. En cualquiera de la

modalidad o modalidades disponibles el CAU cubrirá, como mínimo, un horario de lunes a viernes de 8:00 a 20:00 horas y constituirá el punto único de contacto a efectos de comunicar cualquier incidencia que afecte a cualquiera de los servicios y funcionalidades incluidos en el contrato objeto de esta licitación.

- Asimismo se deberán atender consultas sobre operatoria y la explotación de las aplicaciones, ya sea por vía telefónica, vía telemática o asistencia presencial, por los aspectos de tipo conceptual como de tipo informático.

2.2.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL ENTORNO OPERATIVO

2.2.1 Modelo de despliegue

La infraestructura virtual que albergará la aplicación será operada única y exclusivamente para la aplicación objeto de esta contratación, esto es, varias organizaciones no podrán compartir la aplicación de gestión tributaria objeto de esta contratación.

2.2.2 Categoría de servicio

El proveedor de servicio adjudicatario será el encargado de ofrecer al OA REGTSA el sistema de información y gestión integral de tributos de REGTSA como un servicio (*Software as a Service – SaaS*). Específicamente REGTSA no administrará, ni prescribirá, ni controlará la infraestructura en la que se asienta el servicio que utiliza la aplicación que contrata.

2.2.3 Requisitos de seguridad

2.2.3.1. Roles y funciones

El proveedor del servicio designará un Responsable de Seguridad dentro de su organización, que tendrá como interlocutor el Responsable de Seguridad del OA REGTSA.

La responsabilidad del proveedor de servicios se extiende a todos los aspectos de gestión del servicio, incluyendo la infraestructura virtualizada y la provisión de las diferentes plataformas intervinientes.

2.2.3.2. Categorización del sistema

La categorización del sistema objeto de contratación, a efectos del Esquema Nacional de Seguridad (ENS), es de nivel MEDIO.

2.2.3.3. Recomendaciones

Es recomendable que las aplicaciones de firma electrónica y de sellos de tiempo se ejecuten en medios propios del OA REGTSA (equipos cliente).

2.2.3.4. Medidas de protección

El proveedor del servicio queda obligado a cumplir con todas las medidas del Anexo II del ENS pertinentes para la valoración MEDIA en todas las dimensiones de seguridad consideradas (Integridad, Confidencialidad, Autenticidad y Trazabilidad)

2.2.3.5. Restricciones adicionales

El proveedor de servicios deberá elaborar un análisis de riesgos según establece el ENS.

Los elementos virtualizados y los elementos de virtualización se tratarán igual que los elementos físicos correspondientes.

Las imágenes de los elementos virtuales se tratarán como datos con los mismos requisitos de seguridad que la información y los servicios manejados por dichos elementos virtuales.

Se deben cumplir los requisitos de la guía del ENS relativa a interconexión para sistemas MEDIOS, como se detalla en el apartado correspondiente.

Los componentes de seguridad, cortafuegos, proxys,... no deberán residir en la misma máquina base que los componentes de producción de la aplicación.

Se registrarán todas las actuaciones realizadas sobre elementos virtuales, incluyendo el montaje y desmontaje de soportes de información.

El proveedor dispondrá de una máquina diferenciada para prestar los servicios de frontera con el proveedor o proveedores de servicios de telecomunicación (interconexión y servicio de acceso a Internet).

No se compartirán equipos base o hipervisores con clientes que dispongan de sistemas categorizados como de nivel bajo.

Los requisitos de identificación del administrador del hipervisor corresponderán a un sistema de categoría ALTA según el ENS y la cuenta de

administración será diferente que la de administración de los restantes elementos/servidores virtualizados intervinientes en el servicio.

2.2.4 Requisitos protección de datos de carácter personal

2.2.4.1. Cumplimiento de la legislación de protección de datos de carácter personal

La empresa adjudicataria será la “encargada del tratamiento” en los términos establecidos en la legislación de protección de datos de carácter personal y como tal será inscrita en el registro de la Agencia Española de Protección de Datos, manteniéndose como “responsable del tratamiento” el OA REGTSA. La propiedad de la información corresponde a los respectivos Ayuntamientos. La empresa adjudicataria se compromete al cumplimiento íntegro de los aspectos que le competan de la legislación vigente en cada momento sobre protección de datos de carácter personal, y en particular de la LOPD y del RLOPD.

La empresa adjudicataria tratará los datos conforme a lo estipulado en estos pliegos y siempre conforme a las instrucciones que reciba del OA REGTSA, sin utilizarlos o aplicarlos con un fin diferente a la propia ejecución de este contrato, específicamente ni comunicará, ni transmitirá estos datos a terceras partes siquiera para su conservación. En el caso de infringir esta condición la empresa adjudicataria será considerada también como “responsable del tratamiento” respondiendo a las infracciones que hubiese podido cometer.

La empresa deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de la información, que eviten su alteración, pérdida, acceso y tratamiento no autorizado.

El adjudicatario deberá elaborar un documento de seguridad en los términos exigidos por el art. 88 del RLOPD, o completar el que ya hubiese elaborado, incorporando las modificaciones necesarias por esta nueva contratación.

2.2.4.2. Subcontrataciones

La empresa adjudicataria DEBERÁ comunicar cualquier subcontratación (personal, instalaciones, servicio de comunicaciones, servicios de respaldo, etc.) al OA REGTSA, indicando la tipología de los servicios que pretende subcontratar y DEBERÁ obtener la conformidad expresa a dicha

subcontratación por parte del OA REGTSA. La empresa adjudicataria deberá disponer, al menos, de las mismas garantías contractuales con la empresa subcontratada equivalentes a las que el mismo asume con el OA REGTSA.

2.2.4.3.Ubicación del centro de proceso de datos

El alojamiento o alojamientos de los servicios *cloud* prestados deberán estar obligatoriamente en algún país o países del Espacio Económico Europeo, ya que NO se contempla una transferencia internacional de los datos.

2.2.4.4.Realización de Auditorías

El OA REGTSA se reserva el derecho a realizar, por sí mismo o a través de un tercero, las auditorías que considere convenientes sobre las medidas de seguridad implantadas por el adjudicatario. Estas auditorías pueden ser sustituidas, si procede, por certificaciones oficiales vigentes obtenidas por la empresa adjudicataria, a su cargo y con la periodicidad que considere la empresa, emitidas por entidades reconocidas a tal efecto. Esto es, ante una solicitud de auditoría del OA REGTSA, la empresa adjudicataria puede responder mediante la aportación de una certificación de seguridad obtenida por ella y que se encuentre vigente.

En todo caso deberán llevarse a cabo por el adjudicatario las auditorías periódicas exigidas para el cumplimiento de la legislación vigente relativa a protección de datos de carácter personal y del Esquema Nacional de Seguridad, y que como obligación legal del adjudicatario se entienden incluidas en el precio del contrato.

Así mismo se deberá disponer específicamente de la documentación siguiente de conformidad con el ENS: declaración de aplicabilidad y auditoría de cumplimiento de las medidas de seguridad del Anexo II del ENS para el nivel MEDIO.

2.2.5 ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

2.2.5.1.Capacidad

En el apartado relativo al objeto de esta contratación figuran detallados los indicadores técnicos de nivel de servicio actuales requeridos para la operación del sistema.

El sistema ofertado deberá ser escalable (debe prever el crecimiento del volumen de datos de servicio explicitados en la prescripción 1 durante los próximos cuatro años), dimensionable (en función de los picos de carga de servicio reales) y disponible (en los términos de los acuerdos de nivel de servicio establecidos en este pliego).

Se arbitrará un procedimiento para solicitar por parte de REGTSA posibles mejoras temporales de las capacidades del sistema provisionado a efectos de cubrir posibles puntas en los requerimientos de desempeño. Las empresas licitantes reflejarán en sus respectivas propuestas los tiempos máximos de provisión para cubrir estos excesos y los márgenes y duración de los mismos que se encontrarían incluidos en el precio de adjudicación.

2.2.5.2. Disponibilidad

El adjudicatario vendrá obligado a ofertar el alojamiento del sistema integral información en dos centros de procesos de datos situados en algún país perteneciente a la Unión Europea, uno primario y otro de respaldo, que deben de garantizar una operativa 24x7. Ante la ausencia de normativa específica al respecto se establece una distancia mínima entre el alojamiento principal y secundario de 5 kilómetros, no obstante el licitante deberá justificar someramente la elección realizada en su propuesta en función de un análisis de riesgos básico que incluya riesgos sísmicos, industriales, inundaciones, incendios y aquellos que considere más relevantes para las ubicaciones seleccionadas. Se establece un acuerdo de nivel de servicio que proporcione una disponibilidad de los servicios de la plataforma de producción de al menos el 99,85%, considerando para su cálculo incluso las paradas programadas por razón de soporte y mantenimiento, esto es, se considera una violación del ANS tiempos acumulados de no disponibilidad del servicio de producción superiores a 788,4 minutos a lo largo de un periodo de ventana deslizante de 365 días (525.600 minutos), pudiendo valorarse su cumplimiento en cualquier momento a lo largo de la ejecución del contrato. En caso de incumplimiento se establece una penalización igual al doble del

importe por minuto correspondiente a la adjudicación del servicio de alojamiento multiplicado por el número de total minutos en los que haya sido violado el ANS en el periodo considerado.

Se valorará positivamente como criterio de adjudicación la disponibilidad de una certificación vigente TIER, del Uptime Institute, o equivalente, del CPD principal, siendo más valoradas aquellas de mayor graduación (Orden de prelación en la valoración: TIER n > TIER n-1, Certificación de sostenibilidad operacional > Certificación de construcción > Certificación de documentos de diseño) según la matriz expuesta en el apartado de criterios de valoración.

2.2.5.3. Soporte y Mantenimiento

Los parámetros de ANS relativos al soporte y mantenimiento están expuestos en el apartado correspondiente anterior.

Se proporcionará un entorno de preproducción que incluya los elementos necesarios para realizar por parte del OA REGTSA pruebas en los supuestos de incidencias o modificaciones/actualizaciones en los aplicativos instalados. En el caso de los entornos de preproducción deberá existir una disponibilidad 12x5, de lunes a viernes.

2.2.6 ACCESO AL SERVICIO

2.2.6.1. Mecanismos de identificación de usuarios y administradores

Los usuarios y administradores se podrán identificar ante el sistema con cualquiera de los métodos expuestos en los apartados funcionales del presente pliego de condiciones técnicas, y que corresponderán a los de un sistema de categoría MEDIA para usuarios y ALTA para administradores según el ENS.

2.2.6.2. Mecanismos de identificación del servidor

Para aspectos relativos a integridad, confidencialidad y autenticación de los servidores frontales del servicio a usuarios internos y externos, el servidor o servidores estarán dotados de certificados digitales de servidor SSL.

2.2.6.3. Comunicaciones (Disponibilidad, confidencialidad, integridad, seguridad)

Se habilitarán dos líneas de comunicación simétricas, con capacidad de al menos 50 Mbps una de ellas y de 10 Mbps la segunda. La primera de las líneas (50 Mbps), o caudal garantizado equivalente, será la que conecte el OA REGTSA de manera directa (“línea dedicada”) con el CPD en el que se aloje la aplicación. La segunda de las líneas (10 Mbps), o caudal garantizado equivalente, será la que conecte a Internet el CPD en el que se aloje la aplicación para su utilización por usuarios externos al OA REGTSA. El CPD de respaldo (secundario) deberá disponer de caudales mínimos de 10 Mbps tanto en los circuitos con Internet como con REGTSA. Se valorarán positivamente los incrementos de los anchos de banda para ambas conexiones incluidos en la oferta. Se deberá disponer de mecanismos de conexión de respaldo para ambas interconexiones (REGTSA-CPD, CPD-Internet) así como para las respectivas conexiones desde el CPD de respaldo, siendo posible establecer los mismos mediante conexiones seguras a través de Internet en el caso de los enlaces entre REGTSA y el CPD (principal o secundario)..

Los equipos de frontera se encargarán de configurar una Zona Desmilitarizada o DMS que protegerá la red Interna y los equipos situados en la DMZ y accesibles por usuarios externos (ciudadanos y Ayuntamientos). Se requieren dos niveles de cortafuegos diferentes con objeto de aislar el tráfico proveniente de cada red, la interna de REGTSA y la red Internet. Para su configuración se estará a lo dispuestos en el ENS.

Se realizarán pruebas periódicas de penetración, con un intervalo máximo de 6 meses, y se comunicarán al OA REGTSA los resultados de las mismas.

Se valorará la implementación de herramientas de análisis de tráfico (IDS e IPS/IPDS) y de detección de anomalías en el tráfico cursado.

La información cursada por las líneas de comunicación y a través de la red Internet, en su caso, viajará cifrada utilizando certificados de servidor seguro SSL.

2.2.7 INTERLOCUCIONES

Se establecerán las identidades de los responsables y/o interlocutores del OA REGTSA en la empresa adjudicataria, especificando sus nombres, puestos, y contactos telefónicos y de correo electrónico: Responsable de Seguridad, Responsable de Sistemas, Responsable de mantenimiento de los ANS, Responsable para aspectos administrativos, Responsable de aspectos de la LOPD, Responsable de la aplicación de gestión tributaria.

Todo ello aun considerando el CAU que se establezca por la empresa adjudicataria como canal prioritario de comunicación a efectos de cualquier petición de servicio, incidencia, etc.

2.2.8 REGISTROS DE ACTIVIDAD

Se habilitarán los registros de actividad con las persistencias y alcances exigidos por la legislación vigente en términos de protección de datos de carácter personal y de seguridad vinculados al ENS, debiéndose disponer de trazabilidad de las acciones realizadas sobre el sistema de información. Específicamente se deberá disponer de registros de accesos que permitan monitorizar, analizar, investigar y documentar posibles acciones indebidas o no autorizadas, tanto a nivel operativo como de administración. Se detallará por los licitantes el tratamiento y características de dichos registros y especialmente su ubicación y seguridad asociados a los mismos.

2.2.9 CUMPLIMIENTO NORMATIVO TIC

El adjudicatario deberá garantizar de forma imperativa 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:

- 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)

3. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS DE LA APLICACIÓN

3.1 INTERFAZ GRÁFICA, NAVEGACIÓN Y CONSULTAS

Se requerirá que:

- Los módulos tengan una interfaz gráfica de usuario amigable y que faciliten la navegación a través de diversas pantallas, enlazándolas según la relación existente entre los objetos o módulos del sistema.
- Todos los módulos dispongan de un sistema ágil y potente para realizar consultas y acceder a los registros de la aplicación.
- Todos los módulos que forman la aplicación tengan la misma apariencia y sigan los mismos criterios con respecto a funcionamiento e interfaz de usuario.
- Se deberá cumplir lo establecido en la Ordenanza de Administración Electrónica del OA REGTSA (BOP de Salamanca nº 53, de 18 de marzo de 2010), y la legislación vigente en la materia, en todos los aspectos relativos a la accesibilidad y usabilidad del portal disponible en Internet y en especial con lo dispuesto en la norma UNE 139803:2012.

3.2 MODELO DE DATOS

Se requerirá:

- la existencia de un Diccionario de Datos, que facilite la comprensión de la estructura de datos.
- que permita la inclusión de nuevos campos definidos por el usuario.
- que permita asociar documentos a cualquier entidad con utilidades de operador. Estos documentos se visualizarán en las pantallas de consulta de la aplicación.

3.3 GENERACIÓN E IMPRESIÓN DE CONSULTAS E INFORMES

Se requerirá que:

- Disponga de un sistema que pueda manejar el usuario final para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos.

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

3.4 PROCEDIMIENTOS MASIVOS

Se requerirá que:

- La aplicación disponga de manera transversal de una herramienta de planificación de procesos masivos.
- Se puedan planificar de manera inmediata, planificada o periódica cualquier tipo de trabajo en función de un calendario establecido.
- El lanzamiento de los trabajos no interfiera con el funcionamiento normal de la aplicación.
- Los procedimientos masivos dispongan de una gestión independizada e individualizada de los trabajos y de fácil uso para usuarios finales.
- La solución para los procedimientos masivos esté integrada en las propias pantallas de gestión.

3.5 DOCUMENTACIÓN

Los manuales de usuario y toda la documentación del proyecto se entregará en soporte digital, y en papel en caso de que el OA REGTSA lo requiera, y se mantendrá actualizada

permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la aplicación.

La aplicación tendrá que entregarse documentada con respecto al Modelo de Datos, de tal forma que OA REGTSA podrá explotar los mencionados datos de forma independiente.

3.6 RENDIMIENTO

Se requerirá que se defina por la empresa licitante la arquitectura hardware y software propuesta para el entorno de explotación a provisionar por la empresa al amparo de la presente adjudicación que será adecuado a las necesidades del OA REGTSA, seguro, flexible/escalable, disponible, fiable, interoperable y abordable, de acuerdo con las especificaciones técnicas y funcionales requeridas en este documento, donde debe quedar garantizado que el tiempo de respuesta de la aplicación sea óptimo en todo momento y para todas sus funcionalidades, sin que en ningún caso la gestión tributaria se vea afectada por una posible lentitud en la explotación.

3.7 FINALIZACIÓN DEL SERVICIO Y PORTABILIDAD DEL SISTEMA

3.7.1 DISPONIBILIDAD DE LOS ARCHIVOS FUENTE DE LA APLICACIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA

La empresa adjudicataria tendrá que garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación para su entrega a REGTSA de manera inmediata y sin mayor contraprestación económica en caso de cierre de la Empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otros, cese de prestación del servicio de mantenimiento, o por cambio en la línea de negocio de la misma.

3.7.2 PORTABILIDAD DE LA INFORMACIÓN DE SISTEMA

La empresa adjudicataria se obliga, a la resolución del contrato por el motivo que sea o a la terminación del servicio, a entregar toda la información al OA REGTSA en el formato que se determine, generalmente como copias de seguridad de las máquinas virtuales que sean accesibles en formato abierto, de forma que el OA REGTSA pueda habilitar los servicios en sus propios sistemas o bien trasladarlos a otro proveedor de servicios, todo ello en el plazo más breve posible y con el menor impacto en el servicio a los usuarios, garantizando en la transición la integridad de la información, configuración y parametrización del servicio y sin conllevar todo ello costes adicionales. A partir del momento de esta transferencia la empresa adjudicataria queda liberada de sus

responsabilidades a efectos de propiedad intelectual, licenciamiento y configuración sobre los productos de terceros intervinientes en la solución. Entre los posibles eventos que pueden motivar esta terminación se encuentran, entre otros, la propia expiración del contrato celebrado con ocasión de este expediente de contratación, la violación de los ANS, la intervención no autorizada o no adecuada de algún subcontratista, la transferencia de datos a países de fuera del Espacio Económico Europeo, la modificación unilateral por el adjudicatario de las condiciones de prestación del servicio, pero no limitados a estos.

3.7.3 DESTRUCCIÓN DE LA INFORMACIÓN

Una vez comunicada de manera fehaciente por el OA REGTSA la completa reversión del servicio en los términos descritos en el apartado anterior, pero no antes, la empresa adjudicataria del servicio procederá en un plazo no superior a 5 días hábiles al borrado/destrucción de toda la información almacenada relativa a la prestación del servicio, excepto aquella deba retener por cuestiones legales y solo durante el tiempo que se estipule en la legislación aplicable. La empresa emitirá sendos certificados al efecto de acreditar la ejecución de las operaciones de borrado/destrucción de la información en ambos hitos temporales.

3.8 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

3.8.1 MONITORIZACIÓN

La empresa adjudicataria habilitará la herramienta o herramientas técnicas necesarias para garantizar una adecuada medición del desempeño y disponibilidad del servicio provisionado, habilitando un acceso al OA REGTSA a dicha herramienta con el objeto de verificar el adecuado cumplimiento de los ANS. El intervalo de monitorización no será superior a los 2 minutos y abarcará la monitorización independiente del desempeño y de la disponibilidad de los servicios. El OA REGTSA se reserva el derecho a habilitar un entorno de monitorización propio y superpuesto al obligado a la empresa adjudicataria, informando a la empresa de su instalación y coordinando los parámetros de interrogación para no saturar los sistemas monitorizados.

3.8.2. AUDITORIAS AUTOMÁTICAS

El OA REGTSA se reserva el derecho a utilizar herramientas de auditoría de seguridad automatizada, sin necesidad de informar a la empresa de su utilización y en intervalos,

franjas horarias e intensidades tales que no interfieran en el normal funcionamiento de los sistemas contratados.

3.8.3. AUDITORIAS EXTERNAS

El OA REGTSA se reserva el derecho a designar a un tercero para la realización de las auditorías o monitorización de servicios expuestas en este pliego de prescripciones técnicas.

3.8.4. COPIAS DE SEGURIDAD

El adjudicatario se compromete a la realización de copias de seguridad de forma que se permita la recuperación completa de todo el sistema y la información almacenada en el mismo. Estas copias se realizarán con una periodicidad no superior a 24 horas (RPO máximo), mediante un sistema que garantice un impacto mínimo en el desempeño del sistema y en horario nocturno. La granularidad de las mismas deberá ser a nivel de fichero en disco. El almacenamiento de las copias se realizará en lugar seguro y las mismas estarán cifradas. La solicitud de restauración de algún elemento de la copia de seguridad desde el OA REGTSA deberá realizarse a través del CAU y tendrá un tiempo máximo de restauración de 24 horas (RTO). La estructura de las copias de seguridad será la siguiente: se podrán realizar copias de seguridad incrementales, diferenciales o totales mientras sea posible el acceso a cualquier archivo durante cualquiera de los últimos 15 días y fuera de esa ventana de mayor exigencia, el primer día de los últimos 12 meses. La empresa adjudicataria se compromete a la realización periódica de pruebas de restauración para garantizar el normal funcionamiento del proceso.

En el caso de que las copias se trasladen de lugar, se estará a lo indicado en el presente documento con relación a la ubicación de los datos de carácter personal tratados y a las medidas de seguridad exigibles legalmente.

3.8.5 CONTINUIDAD DEL SERVICIO (DRP)

El adjudicatario se compromete a la habilitación de las medidas oportunas para garantizar la continuidad del servicio, para lo que dispondrá de un Plan de Recuperación de Desastres que garantice la recuperación de servicios, bien en el mismo CPD, bien en uno alternativo, con un punto de recuperación no superior a 24 horas y un tiempo hasta la recuperación de todos los servicios no superior a 24 horas. Al menos una vez al año se

deberá comprobar materialmente la posibilidad de cumplimiento del plan, tanto en tiempos como en alcance, y facilitando al OA REGTSA una evidencia satisfactoria de la ejecución de dicha prueba de continuidad.

La posible certificación del CPD principal como TIER-III o TIER-IV del Uptime Institute, o equivalente, será un criterio de adjudicación. En todo caso el licitante indicará las medidas de seguridad y para garantizar la continuidad del servicio implementadas en el CPD principal y secundario, entre las que se deberán incluir todas aquellas obligadas por el ENS para sistemas de Nivel MEDIO descritas en su Anexo II y, entre otros, incluirá sistemas de garantía de suministro eléctrico (SAI, generadores), Sistemas de detección y extinción de incendios y Sistemas de control ambiental y contra inundaciones.

Se valorará positivamente la utilización de sistemas de control ambiental que utilicen tecnologías ecológicas tipo Green IT o *Free Cooling*.

3.8.6 PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

El adjudicatario vendrá obligado a garantizar la prestación de los siguientes servicios operacionales:

1. Operación de Sistemas y Gestión de Red: Mediante estos servicios, el personal supervisa el correcto funcionamiento de las máquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios son los siguientes:

a.- Operación de Sistemas:

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

b.- Operación de Gestión de Redes:

- Monitorización de líneas y routers.
- Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc)
- Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos.
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

2.- Administración del Sistema: Incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto respecto a las funcionalidades como al rendimiento general.

Estos servicios son los siguientes:

a.- Administración de Sistemas Operativos:

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

b.- Administración de Bases de Datos:

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

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

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

3.8.7 INTEROPERABILIDAD

La aplicación dispondrá de los procedimientos necesarios para garantizar la interoperabilidad con los diferentes sistemas electrónicos de otras administraciones para el intercambio de información que se detallan en este pliego de prescripciones técnicas, así

como con los sistemas de información de la Diputación de Salamanca o del propio OA REGTSA.

4 REQUISITOS FUNCIONALES

4.1 CARACTERÍSTICAS GENERALES

El ámbito territorial de la Gestión, Inspección y Recaudación de REGTSA es el de la provincia de Salamanca. No obstante, a través de convenios podrán derivarse a otras Administraciones de ámbito igual o superior, la gestión y el cobro de deudas que en nuestro ámbito no sea posible recaudar. Igualmente podrán llegar a este Servicio deudas derivadas de otras Entidades Públicas.

Este aplicativo deberá permitir el control y gestión de las mismas y su estado de situación en ambos casos, figurando la entidad origen y la de destino, además de los datos propios de cada recibo y generar las operaciones y/o movimientos contables/liquidación que en cada momento proceda.

Se considerarán datos propios del recibo, la entidad delegante (Entidad Pública, Consorcios, Mancomunidades, etc.), el municipio, los datos fiscales del contribuyente, datos tributarios, los conceptos y bases imponibles por los que se liquida así como los importes parciales y totales.

La solución informática estará dotada de los pertinentes módulos de control para que cada uno de los departamentos y a su vez las áreas integradas en él, puedan conocer la situación de los trabajos y tareas encomendadas a los mismos y a su personal, con todo detalle para facilitar la gestión diaria.

4.2 GESTIÓN DE ORGANIZACIÓN Y SEGURIDAD

Se requerirá que:

- Se puedan establecer los usuarios y sus contraseñas, siendo el usuario único y utilizable por todas las aplicaciones que integran el sistema.
- Dispondrá de la posibilidad de conexión directa con Directorio Activo de Microsoft para que se pueda acceder al aplicativo con la validación realizada al conectarse el usuario al dominio. Sin esta validación previa, de desearse utilizar esta

funcionalidad, no se podrá acceder o se solicitarán credenciales de acceso alternativas.

- En la gestión de seguridad se deberá poder asignar los usuarios a roles o perfiles y sobre éstos se concederán permisos de acceso a funciones, ejecución de tareas y datos.
- Todas las aplicaciones de gestión que se ofrecen tendrán que funcionar teniendo en cuenta el módulo de seguridad.
- La gestión de la Seguridad, la inclusión de los usuarios en grupos o conjuntos de usuarios, la inclusión de los usuarios en sus unidades organizativas se ha de realizar de tal forma que la gestión de los organigramas y de la organización pueda mantenerse desde este núcleo central.
- El sistema tendrá que ser lo bastante flexible como para adaptarse a cualquier tipo de organización.
- Asignación sencilla y rápida de permisos a los usuarios o conjunto de usuarios sobre los distintos elementos de la aplicación y los datos.
- Utilidades para documentar y presentar el modelo de organización y seguridad implementado de una manera visual y gráfica.
- Disponga de un procedimiento para comprobar que no existen agujeros de seguridad en la aplicación por los que puedan acceder a módulos, a operaciones o a datos aquellos usuarios no autorizados. Esta auditoría de seguridad, obligatoria según la legislación vigente, deberá ser certificada materialmente por la empresa adjudicataria específicamente para todo el portal disponible en Internet. Es recomendable que dicha auditoría incluya los 10 riesgos de seguridad más frecuentes en aplicaciones web, según *The Open Web Application Security Project (OWASP)*, cuya versión más reciente publicada hasta la fecha es del año 2013.

4.3 GESTIÓN DE EXPEDIENTES

- Los expedientes almacenarán toda la información relacionada con su actividad tributaria, constituyéndose como instrumento organizativo y de control.
- Contemplará los expedientes que REGTSA inicie de oficio y a instancia del interesado, de forma masiva, de acuerdo con los criterios que en su momento se determinen, en virtud de sus competencias: Gestión tributaria, Recaudación

voluntaria, Recaudación ejecutiva, Gestión Catastral, Inspección, y Procedimientos de revisión, entre otras.

- Incluirá íntegramente y en formato digital todos los documentos que presenten los contribuyentes en el registro de entrada, tanto presencial como telemático, con destino a REGTSA así como los documentos de salida generados en la tramitación de los expedientes.
- Alarma visual registro electrónico
- Configuración de circuitos flexibles de distribución de entradas de registro
- El Registro de entrada y salida que debe incluir la aplicación a provisionar será el Registro General de REGTSA.
- Como herramienta de apoyo administrativo a la tramitación de expedientes, facilitará la ejecución de los trámites asociados a los distintos tipos de expedientes de las diferentes áreas, de modo parametrizable, emitiendo los informes, las resoluciones, los decretos, los requerimientos, las notificaciones y realizando el consiguiente control de los acuses de recibo, de conformidad con la normativa vigente.
- Como instrumento organizativo y de control, el gestor de expedientes mediante su explotación, deberá permitir a REGTSA:
 - Facilitar la atención al contribuyente para que se pueda disponer, a través de una consulta al sistema informático, de todos y cada uno de los expedientes afectos al contribuyente.
 - Facilitar el seguimiento de la situación y trámites del expediente llevando control de todos los trámites y actuaciones realizados, como por ejemplo, requerimientos, alegaciones, resolución, notificaciones, acuses de recibo, contactos con el contribuyente. Asimismo, el sistema informará sobre los trámites pendientes de realizar, oficinas competentes y plazos legales, si procede.
 - Facilitar en todos los puntos de atención al público información sobre la documentación y resolución de los expedientes tramitados en otros departamentos, que a su vez constituyen los antecedentes de nuevos expedientes iniciados en sus correspondientes departamentos y que podrían derivar en actuaciones sobre expedientes abiertos. En tal supuesto el sistema mantendrá vinculados los expedientes que, con independencia

de su naturaleza, tengan el mismo objeto tributario a los efectos de garantizar la inexistencia de actuaciones paralelas.

- Arbitrar un sistema de avisos configurable que facilite la gestión.
- Reducir el envío de papel entre departamentos mediante la grabación única del expediente en origen.
- Que sea conforme con los aspectos que le sean de aplicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, conforme sus disposiciones entren en vigor

4.4 FISCALIZACIÓN

- El subsistema de fiscalización de ingresos debe permitir ejercer la función interventora, en las modalidades de fiscalización previa y de fiscalización a posteriori, teniendo en cuenta que la modalidad aplicable podrá ser autorizada en función de las características y volúmenes de los derechos económicos a fiscalizar.
- La fiscalización por muestreo consistirá en la fiscalización sobre muestras representativas del conjunto de los actos, documentos y expedientes que integran una determinada actividad a controlar, ya sea de manera singular o en un período determinado.
- En el caso de fiscalización a posteriori se emitirá con la periodicidad que se determine un informe de control basado en las muestras estudiadas y del que se extraerán las conclusiones pertinentes sobre la gestión de los ingresos.
- El subsistema de fiscalización con las funcionalidades descritas, deberá estar conectado con cada uno de los procedimientos de gestión que emiten expedientes susceptibles de fiscalización, facilitando las herramientas que se requieran en cada caso para ejercer la función interventora.

4.5 GESTOR DOCUMENTAL

Se requerirá:

- Una gestión documental para gestionar y organizar los documentos de forma adecuada, con independencia del canal de acceso.
- Que se pueda realizar la definición de los niveles de clasificación.

- Que se pueda definir el número de niveles que forman el cuadro de clasificación así como la denominación de cada uno de ellos.
- La definición de la ficha documental (metadatos).
- Que la definición de la ficha documental tenga en cuenta las recomendaciones de la Norma Española de Descripción Archivística (NEDA) (basada en la Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD(G)).
- Que toda documentación almacenada en el Gestor Documental pueda ser reutilizable en función de su vigencia.
- Que esté totalmente integrado con los circuitos de firma electrónica y con el aplicativo.
- Utilidades para la captura masiva y eficiente de documentos por cualquier vía y su relación con el contenido de la Base de Datos.
- Que cumpla los requisitos del Modelo de Requisitos para la Gestión de Documentos Electrónicos (MoReq) permitiendo gestionar los documentos electrónicos en el Gestor Documental ajustándose a los principios y procedimientos establecidos en la Norma ISO 15489.
- Que sea conforme con los aspectos que le sean de aplicación de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, conforme sus disposiciones entren en vigor

4.6 FIRMA ELECTRÓNICA

Se requerirá:

- Una solución de firma electrónica para cualquier documento de la aplicación.
- Que en la solución de firma electrónica se puedan configurar perfiles o roles de firma de los empleados públicos
- Poder configurar un motor de circuitos de firma de REGTSA.
- Que se puedan configurar las condiciones de firma, topologías documentales para documentos de entrada, salida e internos.
- Poder configurar las implicaciones del proceso de firma en los sistemas de gestión.
- Que la solución esté totalmente integrada con los procesos de gestión y que por tanto se pueda realizar las acciones de firma o envío a circuito desde la propia gestión.

- Un portafirmas electrónico que disponga de una Bandeja de entrada, Firmas solicitadas, Firmas realizadas y tratamientos de asistentes de firma.
- Un motor de transformación de formatos. El formato estándar de documento de firma será el PDF (ISO 32000-1:2008).
- Que además de realizar la firma se pueda adjuntar documentación de soporte al firmante.
- Un servicio de validación de la firma electrónica transparente tras la firma de cada documento.
- Cuando sea preciso deberán utilizarse los servicios de validación de certificados y firma electrónica, generación de firma y sellado de tiempo, prestados a través de la plataforma @firma.
- Un sistema de compulsa electrónica o sellado de órgano de documentos y un sistema de huella digital para las copias impresas y un sitio web donde se puedan compulsar.
- Un servicio de sellado de tiempo.
- Facilidades para la firma masiva de documentos.
- La implementación de sistemas configurables de aviso de documentos pendientes de firmar y retrasos en las firmas tanto al responsable de las firmas como a su superior en función de la gravedad de la demora.
- Gestión de ausencias y delegaciones para evitar retrasos en los plazos.
- Mantener un histórico de los cambios en los circuitos de firmas.
- La bandeja de firma se configurará para que se pueda firmar con cualquiera de los instrumentos o mecanismos detallados en el art.6 de la Ordenanza de Administración Electrónica de REGTSA (BOP de Salamanca nº 53, de 18 de marzo de 2010), y de aquellos contemplados en el art. 13 de la Ley 11/2007, de 20 de junio, de Acceso Electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, modificada por la Ley 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa.

4.7 GESTIÓN DE TERCEROS

La gestión de terceros consistirá en un subsistema que integrará toda la información, que disponga REGTSA respecto de un contribuyente, ya sea persona física o jurídica, relativa a datos identificativos, direcciones de notificación, y datos de contacto, entre otros, así

como, la correspondiente a otros contribuyentes con alguna relación de interés en el ámbito tributario

Se requerirá que:

- De cada tercero se almacene, como mínimo, la siguiente información: identificador, primer apellido, partícula del primer apellido, segundo apellido, partícula del segundo apellido, nombre/razón social, alias (para guardar nombre comercial, por ejemplo), NIF/Pasaporte..., tipo de persona (persona física/jurídica, administración pública, etc.), diferentes direcciones (normalizadas las del municipio) incluido el domicilio a efectos de notificación en un expediente concreto de los iniciados a instancia de parte, diversas cuentas bancarias nacionales o internacionales, distintas formas de contacto (teléfonos, direcciones de correo electrónico, fax).
- Permita guardar información del representante de las personas así como otras relaciones, documentos en formato digital y el idioma preferente de comunicación.
- Permita guardar el origen histórico de los diferentes datos asociados
- Permita la depuración de la información, sus relaciones, sus domicilios, así como disponer de controles de coherencia, ya sea para los datos ya existentes en un momento dado como para los datos generados por la incorporación de ficheros externos
- Pueda relacionarse, desde diferentes ópticas según la relación funcional, con la Base de Datos de Personas, y poder localizar todas las informaciones que afecten a una persona
- Existan mecanismos de validación del NIF que evite duplicidades e incoherencias, así como mecanismos para la administración de personas que permitan depurar información y garantizar su integridad.
- Se prioricen las diferentes direcciones que se dispongan del contribuyente en función del resultado de las notificaciones, así como cualquier otro criterio que resulte de necesario para la notificación de deudas.
- La aplicación proporcione un acceso sencillo y rápido a la visión completa de toda la información vinculada a una persona desde el cual se permita visualizar la situación de todo lo relativo a un obligado al pago, así como realizar actuaciones sobre la información tributaria (alta de expedientes, liquidaciones, actualizaciones de padrones, documentos de ingreso, etc.)

- La aplicación proporcione avisos al usuario sobre aspectos destacables de la información de los contribuyentes (domiciliaciones, direcciones, vencimientos, etc.) Estos avisos deberán ser configurables para poder añadir aquellos que REGTSA considere relevantes.
- Haya un módulo de cargas de personas y direcciones.
- Exista un tratamiento singular para grandes contribuyentes y Organismos Públicos.

4.8 GESTIÓN DE TERRITORIO

- Representará la estructura de objetos territoriales del municipio o municipios: parcelas, calles, direcciones, códigos postales, tramos de calle... Todas las entidades de base territorial tendrán que estar vinculadas a una instancia en la base de datos de territorio.
- Los elementos territoriales comunes a todas las aplicaciones tendrán que gestionarse desde tablas genéricas estando contenida toda la información territorial una sola vez.
- La gestión territorial tendrá que incluir al menos los siguientes núcleos de información: Países, Provincias, Municipios, calles, números de policía, Parcelas catastrales, Divisiones territoriales: Núcleos, Distritos, Tramos de calle IAE, Otros tramos de calle fiscales, etc.
- Toda la información territorial tendrá que estar habilitada mediante campos expresamente diseñados para referenciar esta información en mapas.
- La información Territorial de cada uno de las aplicaciones de gestión, que estarán relacionadas con el núcleo territorial, tendrán que tener la posibilidad de visualizar la información de forma gráfica correspondiente en, al menos, los cuatro navegadores web para ordenadores personales más populares en cada momento (a fecha junio de 2016 estos son Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Internet Explorer, Apple Safari, o los que los sustituyan).
- Se requerirá:
 - Un módulo de cargas de calles y una gestión de conversión de calles y de municipios.
 - Herramienta GIS que permita la explotación de los datos alfanuméricos de territorio y tributarios desde el entorno gráfico.

- Herramienta que permita la depuración de duplicidades o cualquier otra casuística.

4.9 GESTIÓN TRIBUTARIA

Como consideración previa, el Sistema de Gestión Tributaria tendrá por objeto aquellos hechos impositivos procedentes de los siguientes conceptos:

- Gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (Urbana, Rústica y Características especiales)
- Gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas
- Gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica
- Gestión del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
- Gestión de otros impuestos, tasas, precios públicos, contribuciones especiales y cualquier otro ingreso de derecho público.

4.9.1 Características generales

Se requerirá:

- La integración con la información básica del sistema (territorio, personas y organización). Los distintos objetos tributarios tienen que estar unificados por contribuyente, sin perjuicio de disponer de diversas direcciones y cuentas bancarias por contribuyente.
- Un historial de cambios realizados por cada objeto tributario. Se tendrá que guardar un registro de forma cronológica con todos los movimientos efectuados indicando fecha y usuario que los ha informado. Este histórico tiene que permitir generar padrones con la información vigente a una fecha determinada, sin perjuicio que se actualice continuamente la información contenida en la base de datos.
- La gestión tributaria se tendrá que poder basar en una georreferenciación de todos los objetos tributarios en una única cartografía informatizada, y éste tendrá que ser parte de la información corporativa accesible desde la mayoría de dependencias municipales y de REGTSA.
- Que se puedan seleccionar cualquier muestra de objetos tributarios por combinación de criterios de dimensión, antigüedad, tipo, etc. y visualizar cómo se distribuyen según la presentación temática sobre mapa.

- Que se gestionen con un mismo sistema recibos e ingresos directos, impuestos y tasas.
- Que se puedan gestionar de forma automática la relación entre los cambios de dominio en el padrón de IBI urbana y la emisión de las liquidaciones o autoliquidaciones de plusvalías, y viceversa.
- El sistema tiene que permitir el mantenimiento de las bonificaciones y exenciones que correspondan, tanto en los casos que el mantenimiento de la información lo realice el ayuntamiento que se trate, como en los casos que se generen directamente recibos con información procedente de organismos externos.
- Que se puedan mantener distintas domiciliaciones bancarias para cada contribuyente, en función de los tributos en los cuales esté obligado. Deberá ser posible, también, mantener domiciliaciones para aquellos recibos que se generen directamente a partir de información procedente de organismos externos.
- Que el sistema permita la emisión de padrones simulados, con distintas tarifas y periodos sin necesidad de cambios manuales en el caso de las tarifas.
- Que permita la gestión de los tributos por el procedimiento de autoliquidación a criterio de REGTSA
- Que disponga de herramientas de confección a medida de listados y documentos, individuales o múltiples, referidos en objetos tributarios, así como de un diccionario de datos que permita posibles explotaciones complementarias y que permita generar padrones por diferentes filtros como dirección tributaria, alfabético y/o consumos.
- Que realice la gestión de todos los tributos y otros ingresos de derecho público, ya sean de carácter periódico, ingresos directos en régimen de liquidaciones o autoliquidaciones.
- Que genere nuevas liquidaciones de los objetos tributarios que hayan estado sujetos a alguna actuación tributaria (complementaria o sustitutoria).
- Que disponga de procedimientos de carga de soportes informáticos o de los servicios de interconexión correspondientes para la carga de datos provenientes de otras Administraciones (Catastro, Agencia tributaria, Entidades Locales, Trafico, Registro Notarial y cualquier otro necesario en el futuro)
- Que toda la información sobre gestión tributaria se registre una sola vez, y que sea accesible a todos los usuarios del sistema según su responsabilidad funcional
- Que permita la gestión de cotitulares y su posible domiciliación.

- Que permita poder utilizar una dirección por defecto en la emisión de padrones.
- Una plantilla para crear remesas
- Que permita la generación de certificados de bienes.
- Una integración completa con el sistema de recaudación, de manera que se pueda consultar cualquier dato de las liquidaciones desde la aplicación de recaudación y a la inversa.
- Que contemple la existencia de procedimientos que controlen los procesos de carga de datos con utilidades a nivel de usuario para asegurar la calidad de los datos que entrarán al sistema, tanto para evitar duplicar información ya existente, como para facilitar la georreferenciación de los datos asociados al territorio

4.9.2 Gestión de Ordenanzas

Se requerirá que:

- Contemple un sistema de parametrización utilizable para el usuario final, que permita la normalización, estructuración y programación de las ordenanzas fiscales de cada municipio. Tiene que permitir definir a todas y cada una de las figuras tributarias recogidas en las Ordenanzas Fiscales Municipales, así como disponer de un sistema de programación y cálculo de figuras tributarias nuevas.
- La parametrización del sistema sea la más alta posible, de forma que su adaptación a cambios de normativa y su mantenimiento se vean reducidos al mínimo.
- Las variaciones a las ordenanzas fiscales, reguladoras del hecho impositivo, no supongan, siempre que sea posible, la reprogramación del cálculo correspondiente.
- Gestione los datos básicos sobre los hechos imponible que servirán de base para la liquidación de impuestos, tasas, precios públicos y contribuciones especiales, fijando su forma de exacción, su periodicidad, el tipo de liquidación en altas y bajas, etc. de manera flexible, permitiendo su modificación en el caso de variaciones.
- Gestione las exenciones y bonificaciones correspondientes a cada figura tributaria.
- Se puedan definir cajetines para su visualización en los recibos, liquidaciones, objetos tributarios y su incorporación en ficheros C19.

- Se cree un archivo de ordenanzas dentro de la aplicación
- La información de dichas ordenanzas pueda ser vista desde la propia aplicación.

4.9.3 Liquidaciones y Autoliquidaciones

Se requerirá que:

- Disponga de un sistema de gestión de las liquidaciones tanto del ejercicio actual como de anteriores, permitiendo la emisión unificada y/o individualizada de todas las liquidaciones no prescritas desde la fecha de conocimiento del hecho imponible, y aplicando las ordenanzas correspondientes a cada ejercicio.
- Cuente con un proceso de generación de liquidaciones, tanto individualizadas como masivas, que permita el almacenaje en formato digital y su impresión.
- Disponga de procesos que permitan la corrección de las liquidaciones incorrectas, ya sea por variación en los datos o en el sistema de cálculo. El sistema tiene que permitir la identificación de la liquidación incorrecta, el cálculo de una nueva liquidación, con identificación del estado de la liquidación original (pagada total o parcialmente, o no pagada), y así actuar en consecuencia (generación de una nueva liquidación, liquidación complementaria o sustitutoria, generación de una propuesta de devolución, etc.)
- Mediante ayudas, avisos on line, conocer la existencia de la información necesaria para la toma de decisiones (liquidar, o no, si ya está liquidado, si pagado o no, etc.
- Se pueda contemplar en el cálculo de las liquidaciones las revisiones parciales, es decir, que se registren las modificaciones de ponencia a nivel de referencia catastral.
- La emisión automática de consecuencias tributarias a partir de las alteraciones remitidas por la Dirección General del Catastro (DGC) en el fichero DOC
- El sistema contemple de igual manera la generación de liquidaciones complementarias en una ya realizada.
- Contemple procesos de aprobación de liquidaciones, con generación de la propuesta de aprobación permitiendo la elección de aprobación individualizada o por relaciones.

- Contemple procesos de baja de liquidaciones y, como en el caso de rectificaciones de liquidaciones, con generación de la propuesta de baja automáticamente.
- Se permitan anulaciones parciales de liquidaciones, en caso de que éstas recojan diversos conceptos tributarios.
- Permita el cálculo y control de los ingresos indebidos generados y, si ocurre, de los intereses de demora correspondientes. Con referencia de la liquidación y/o liquidaciones afectadas y sus documentos asociados.
- Calcule intereses de demora derivados de la presentación de declaraciones y autoliquidaciones fuera de plazo, así como los recargos y/o sanciones aplicables.
- Incorpore el cálculo de intereses de demora en aquellas liquidaciones que se aprueben en sustitución de otras anuladas.
- Genere las notificaciones de las liquidaciones.

4.9.4 Gestión de Padrones

Se requerirá que:

- Disponga de un sistema de generación y emisión de padrones multimunicipio, con herramientas para gestionar de manera conjunta o individual los padrones de cada municipio.
- Permita simulaciones y/o cálculo de diversos padrones en un mismo año, mientras no se defina uno de ellos como definitivo.
- El sistema genere los documentos de propuesta de aprobación y notificación del padrón definitivo.
- Realice la generación de ficheros C19.
- Contemple un sistema de muestreo para la comprobación de los padrones generados atendiendo a diferentes criterios que podrán ser definidos por el usuario (comparación con el padrón n-1, importe, número de unidades, recibos de mayor valor, etc.).
- Un padrón pueda ponerse al cobro en varios plazos definidos según importe, porcentajes, si están o no domiciliados, etc.
- Permita la emisión de liquidaciones/recibos partidos según coeficientes de propiedad en todos los casos, o agrupados por titular en el caso del IBI Rústica.

4.9.5 Registro de Transmisiones

Se requerirá que:

- Establezca la existencia de un “Registro de Transmisiones” que permitirá la grabación de los cambios de titularidad de un bien-inmueble y las consecuencias tributarias que se deriven de la transmisión
- Verifique por medio de la referencia catastral o del número de protocolo y notario, si hay una liquidación o autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión.
- El registro de transmisiones active/inicie el procedimiento de IIVT e IBI, con la información relativa a estos procedimientos.
- Se realice la carga de la información procedente del Colegio de Notarios (ANCERT) y cruce de la misma por diferentes criterios para la detectar las omisiones de declaraciones.
- A partir de la información de las omisiones detectadas, generación de requerimientos a los contribuyentes para que efectúen la declaración correspondiente.
- Se encuentre vinculado a los servicios ofrecidos por el convenio FEMP - ANCERT en lo referente a la simulación, liquidación y pago de deudas plusvalías.

4.9.6 Gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Se requerirá que:

- Gestione los padrones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) tanto de naturaleza urbana, rústica y de características especiales, los cuales tendrán que estar integrados con el módulo de gestión catastral y del territorio.
- Establezca la vinculación de cambios de dominio y demás cambios de sujeto pasivo, así como las alteraciones catastrales a los objetos tributarios de IBI y las tasas relacionadas con consecuencias tributarias en los recibos / liquidaciones
- Cree la emisión automática de consecuencias tributarias a partir de las alteraciones remitidas por la Dirección General del Catastro (DGC) en el fichero DOC
- Disponga de herramientas y procedimientos de conciliación de los padrones de IBI con la base de datos catastral.

- Soporte las consultas externas de acuerdo al convenio FEMP – ANCERT de deudas pendientes de IBI.

4.9.7 Gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

Se requerirá que:

- El aplicativo permita la gestión tributaria del IAE.
- Permita la tramitación de declaraciones-liquidaciones de alta, baja y variación censal.
- Tramite la gestión de los soportes multimunicipio enviados por la AEAT, herramientas para la resolución de incidencias y actualización automática del censo, tratamiento de los soportes trimestrales, con las altas, bajas y modificaciones realizadas. Soporte Anual, con las actividades al inicio de año y cálculo de cuota tarifa y censo de no obligados
- Realice la gestión de padrones, simulaciones y la gestión de cuadernos bancarios.
- Realice la gestión de liquidaciones.
- Disponga de herramientas y procedimientos de conciliación del padrón de IAE con la información recibida del AEAT.
- Gestione las bonificaciones, tanto potestativas (afectan a cuota mínima) como para cooperativas (afectan a cuota mínima y al recargo provincial).
- Practique la comunicación automatizada a la AEAT de los fallidos en la recaudación del IAE.

4.9.8 Gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

Se requerirá:

- Que permita la actualización del padrón de forma automática a partir de los soportes/archivos enviados por la Dirección Provincial de Tráfico y el mantenimiento del censo de IVTM, altas, bajas, modificaciones y transferencias.
- El mantenimiento del censo de vehículos mediante operaciones on-line.
- La gestión de beneficios fiscales y exenciones asociados al impuesto.

- La gestión de los soportes multimunicipio enviados por la Dirección General de Tráfico (DGT), con herramientas para la resolución de incidencias y actualización automática del censo. En particular, poder secuenciar los registros con misma matrícula/fecha de trámite
- El tratamiento de las autoliquidaciones previo a la matriculación.
- La gestión de padrones, simulaciones y la gestión de cuadernos bancarios.
- El cálculo de liquidaciones y devoluciones de ingresos por baja.
- El intercambio con la DGT para la gestión de los impagos del impuesto de tracción mecánica de vehículos mediante el servicio de Acreditación Telemática del Impuesto Municipal de Vehículos (ATMV)

4.9.9 Gestión del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana

El módulo de gestión del Impuesto sobre Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (IVTNU) deberá permitir la generación de liquidaciones, permitirá calcular los retrasos en la liquidación, así como los recargos e intereses correspondientes. Asimismo, deberá permitir la generación de autoliquidaciones asistidas por la Administración.

Se requerirá:

- Que el procedimiento del IIVT esté asociado previamente un procedimiento de registro de transmisiones
- Asignación automática del sujeto pasivo de la liquidación a partir de la titularidad catastral
- Que permita efectuar una única liquidación a nombre de la totalidad de titulares del bien inmueble, o efectuar liquidaciones asociadas a cada uno.
- Calcular la base imponible en función del tipo de transmisión (compra-venta, mortis causa, usufructo, etc.)
- El cálculo de recargos e intereses por presentación extemporánea
- La verificación por medio de la referencia catastral o del número de protocolo y notario, si hay una liquidación o autoliquidación registrada con la misma fecha de transmisión

- Que exista la información de plazos e hitos que están definidos por ley dependiendo del tipo de transmisión (“intervivos” o “mortiscausa”)
- Que se pueda gestionar desde la Oficina Virtual

4.9.10 Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras

Se requerirá:

- Que gestione el Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO).
- Que permita efectuar liquidaciones provisionales y definitivas.
- Que se puedan mantener los beneficios fiscales.
- La posibilidad de generación de los correspondientes documentos cobratorios de las liquidaciones.
- La posible generación de liquidaciones complementarias, para los casos en los que el presupuesto inicial de la obra resulte inferior al final; y posibilidad de compensación de la deuda definitiva con el importe ya cobrado en la liquidación provisional.
- Conexión con los módulos de Inspección y Sanción, dentro del cual existe un apartado específico que permite la liquidación de sanciones consecuencia de procesos de inspección de ICIO.

4.9.11 Gestión de las contribuciones especiales y cuotas de urbanización.

Se requerirá que:

- Permita gestionar las contribuciones especiales y cuotas de urbanización.
- Permita simulaciones y/o cálculo de diversos padrones con la opción de utilizar diversos parámetros de cálculo (superficie, metros lineales de fachada, valor catastral, coeficiente de participación, volumen edificable, etc...).
- Permita la incorporación de la información de las fincas que figuran en la base de datos catastral, ya sea de forma gráfica a partir de la cartografía o bien a través de selecciones alfanuméricas de la propia base de datos, tanto de IBI como de cualquier otro padrón de tasas.

4.9.12 Gestión de las Tasas y Precios Públicos

Se requerirá que:

- Desde el objeto tributario del IBI, se gestionen las diferentes Tasas que estén vinculadas al inmueble.
- Permita vincular las tasas relacionadas al inmueble con el IBI y la base de datos catastral.
- Permita hacer operaciones (como Baja o Cambio de titularidad) a varios objetos tributarios a la vez.
- Permita generar una referencia automáticamente (mediante un contador, por ejemplo) cuando no haya una referencia efectiva (por ejemplo, Vados sin número, agua sin contador, perros, entre otros).
- Permita gestionar cualquier tasa o precio público con la opción de utilizar diversos parámetros de cálculo (superficie, metros lineales...), que a su vez permita liquidaciones de conceptos varios y padrones multiconcepto.
- Realice la emisión automática de consecuencias tributarias a partir de las alteraciones remitidas por la DGC en el fichero DOC
- Realice la gestión de beneficios fiscales.
- Realice la gestión de padrones para tasas periódicas utilizando la definición y parametrización que se ha configurado.
- Gestione la liquidación adaptada a los datos particulares de cada tasa definida y parametrizada según la configuración de la misma.
- Que permita la integración con los sistemas actuales de intercambio de información existentes en REGTSA (Dispositivos automáticos de lectura de contadores de agua)

4.10 RECAUDACIÓN

4.10.1 Características generales

Se requerirá que:

- La aplicación contemple todos los preceptos establecidos por la Ley General Tributaria y el Reglamento General de Recaudación.

- Se realice el acceso integral desde Recaudación al objeto tributario o hecho imponible asociado a la liquidación o recibo de padrón.
- Gestione de forma integrada y homogénea los recibos, liquidaciones y autoliquidaciones de los diferentes conceptos de ingreso.
- Disponga de utilidades para la corrección de errores.
- Permita recibos multiconcepto y de diferentes entidades a liquidar.
- Permita la emisión controlada y verificada de certificados tributarios solicitados tanto de forma presencial como telemática.
- Permita la generación de certificados de deudas y de pago, ya sea globalmente o por conceptos, por el importe de la deuda total o parcial hasta el nivel de cotitulares.
- La documentación generada por la aplicación o escaneada pueda asociarse al recibo y/o expediente.
- Permita definir relaciones de recibos para aplicar operaciones simultáneamente a todos los que formen parte de ella.
- Cualquier acción sobre expedientes que afecte a los recibos o liquidaciones, ha de ser contemplada a la hora de actuar sobre estos. Y al revés; actuaciones sobre recibos que pueden afectar a la tramitación del expediente.
- Realice la gestión sencilla de cotitulares y cuotas de participación a efectos de informar al contribuyente y también a la hora de emitir documentos separados por cotitulares, y para continuar el procedimiento en ejecutiva cuando no se haya pagado un recibo partido.
- Realice la gestión clara de representación tanto para sujetos pasivos nacionales y extranjeros.
- Gestione fraccionamientos, entregas a cuenta y planes de pago que sean operativos.
- Tengan implementados todos los procesos de intercambio de datos mediante servicios web con otras administraciones y organismos, para los que exista convenio en vigencia: Agencia Tributaria, DGT, DGC, TGSS, Colegios de notarios, etc.
- El sistema deberá permitir tanto la generación de ficheros de intercambio como el procesamiento de información recibida que podrá ser configurada en modo de gestión de procesos desatendidos.

- Tendrá integrada la plataforma de comunicaciones EDITRAN, tanto para el intercambio de datos con otras administraciones y organismos que tengan implantado este sistema como para la gestión de los cuadernos bancarios, C60, C19, C63, C34 y C43.

4.10.2 Gestión del cobro

Se requerirá:

- Que la aplicación se adecue completamente a las especificaciones del cuaderno C60 de la AEB (Asociación Española de la Banca) en su última versión permitiendo las modalidades de pago 1, 2 y 3; permitiendo la emisión de cualquier tipo de documento cobratorio compatible con C60.
- El proceso de incorporación de Cobros C60 debe almacenar en el sistema toda la información proporcionada por las entidades bancarias referente al pago de la deuda por los contribuyentes. Además, incorporará al sistema las altas y/o modificaciones de domiciliaciones que las entidades bancarias adjuntan al informar de dichos cobros.
- Que los cobros C60 no sean dados como definitivos hasta que no hayan sido confirmados por el usuario después de la oportuna revisión del ingreso realizado por las entidades bancarias en la cuenta de recaudación
- Que la deuda domiciliada se pueda gestionar según las especificaciones contempladas en el Cuaderno 19 de la AEB y la CECA, con cualquiera de sus procedimientos.
- Que el sistema permita la domiciliación de la deuda con posterioridad a la emisión de los padrones.
- El cobro en varios periodos de la deuda domiciliada.
- La posibilidad de aplicar descuentos sobre la deuda pagada mediante domiciliación en una cuenta bancaria.
- Que sea posible el cobro de fracciones y aplazamientos domiciliados.
- En el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada se registre el motivo de dicha devolución. En función de dicho motivo, en su caso, se darán de baja las domiciliaciones de las deudas periódicas.
- Tanto el cobro de la deuda domiciliada como las devoluciones que resultan de este procedimiento no serán dados como definitivos hasta que no sean

confirmados por el usuario después de la oportuna revisión de los ingresos y adeudos realizados por las entidades bancarias en la cuenta de recaudación.

- La posibilidad de realizar cobros parciales, o a cuenta.
- El registro de los cobros realizados mediante transferencia bancaria, registrando la cuenta donde se han hecho efectivas. El sistema deberá permitir la recogida y conciliación previa de la información obtenida a través del C43 del AEB. Estos cobros también deberán ser confirmados a posteriori por los usuarios.
- La recepción de la información correspondiente a la fase 4 del procedimiento mecanizado de embargo de cuentas corrientes, según el Cuaderno 63 de la AEB, liberará la deuda que no va a ser cubierta por las cantidades retenidas, dando así la posibilidad de ordenar inmediatamente nuevos embargos por dichas cantidades.
- La realización de fases 5 del C63 tanto total como parcialmente sobre los expedientes, así como la posibilidad de cotejar la información recibida en fase 6 con los importes aplicados en fase 4
- Una vez realizado el ingreso de las cantidades embargadas por el procedimiento anterior, el sistema deberá aplicar automáticamente dichos importes a la deuda para la que se emitieron las órdenes de embargo, siguiendo el criterio de antigüedad de la deuda.
- Informes y listados detallados de los cobros efectuados con cualquiera de las modalidades anteriores.
- Que tanto los cobros duplicados como los indebidos (cobro de recibos anulados o propuestos de baja) queden registrados en los recibos correspondientes.
- Que se generen automáticamente para el deudor los correspondientes derechos de devolución y compensación que serán gestionados y tramitados mediante expedientes diseñados a tal efecto
- A petición del usuario o de manera automática, individual para una persona o un recibo, o masivamente para un conjunto de ellos, según cada caso, la emisión de justificantes de pago por recibo o por persona o cotitular.
- El cuadro de los procesos de cobro por los códigos de proceso. Estos códigos se asignarán de forma automática o manual al crear los distintos procesos de cobro y se asociarán a todas las operaciones relacionadas con cada proceso. Existirán dos formas de cuadrar los importes:

- A) Hojas de arqueo diarias para cuadrar dinero cobrado en una fecha concreta.
 - B) Cuadre de procesos de cobro, como cargas de C60, fase 4 del C63 etc, que se realizará por el Código del proceso, indistintamente del día en que se pase la operación.
- Que se eviten los conflictos entre los distintos procesos que puedan realizarse de forma concurrente.

4.10.3 Procedimientos tributarios

Se requerirá que:

- Haya un módulo de procedimientos tributarios que permita la gestión de los diferentes procedimientos bajo la filosofía de gestión de expedientes
- Los procedimientos tributarios puedan parametrizarse en función de las necesidades de la propia REGTSA, debiendo el adjudicatario trasladar a la nueva aplicación los circuitos existentes en el gestor de expedientes actual.
- Deberá permitir la parametrización de nuevos circuitos de tramitación a nivel de usuario.
- Este módulo permita la gestión individual y colectiva, sobre una selección determinada por el usuario, de los expedientes tributarios de devolución, suspensión, concesión de aplazamientos y fraccionamientos, bonificaciones, etc.
- Tanto su tramitación como su resolución deben tener su reflejo en la información tributaria.

4.10.4 Aplazamientos y fraccionamientos de pago

Se requerirá que:

- Cada Ayuntamiento pueda tener unas condiciones diferentes para los aplazamientos y dentro de cada Ayuntamiento o entidad delegante, diferentes según la Ordenanza Fiscal de que se trate.
- Exista la posibilidad de realizar simulaciones de aplazamiento o fraccionamiento con posibilidad de impresión del resultado (fracciones a pagar).
- Se puedan cancelar aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, reponiendo los recibos a su estado original.

- Se puedan realizar fraccionamientos por número de plazos y por importe (principal o total de fracción).
- Se puedan realizar fraccionamientos por concepto tributario en recibos multiconcepto.
- Se puedan domiciliar los aplazamientos y los fraccionamientos y también emitir cartas de pago con clave C60.
- Gestione el cálculo de intereses en aplazamientos y fraccionamientos distinguiendo entre intereses legales o intereses de demora en función de sí se aporta la correspondiente garantía.
- Se puedan emitir informes de estado de situación del aplazamiento y fraccionamiento concedido con desglose de pago y pendiente de pago.
- El aplazamiento o fraccionamiento del pago pueda afectar a un único recibo o considerarse un plan de pago de deuda global (Voluntaria y Ejecutiva - con o sin expediente).
- El aplazamiento y fraccionamiento de pago concedido condicione el tratamiento del expediente ejecutivo, en caso de que haya; paralizando actuaciones posteriores.
- Los fraccionamientos ejecutados sobre un concepto tributario, en voluntaria y sin intereses, se mantengan para ese concepto y contribuyentes en ejercicios sucesivos hasta que se cancele.
- Se puedan incluir en el mismo expediente de fraccionamiento deudas de un mismo sujeto pasivo pero de distinto municipio.
- Se contemple la posibilidad de que en el mismo expediente de fraccionamiento se incluyan deudas de distintos conceptos con y sin intereses y con posibilidad de seleccionar los recargos del periodo ejecutivo en función de las circunstancias.
- Contemple la gestión de las garantías: presentación, importe, justificación para el contribuyente de su presentación, paralización de la deuda, control del tipo de garantía aportada.
- El aviso de la finalización del plazo (dos meses para presentar garantía una vez notificada la concesión del fraccionamiento o aplazamiento) para presentar la garantía correspondiente.
- Se paraliquen automáticamente los valores afectados, pudiéndose paralizar y reanudar también manualmente.

- Quede constancia de la historia de todos los aplazamientos y fraccionamientos, y las diferentes actuaciones llevadas a cabo incluso cuando se cancelen.
- Gestione las fracciones y aplazamientos de forma clara que no dificulte la gestión del día a día.
- La gestión de aplazamientos y fraccionamientos a través de la Oficina Virtual del ciudadano parametrizable en función de los criterios recogidos en las respectivas ordenanzas y de los requisitos que se establezcan para su aprobación.

4.10.5 Devoluciones de ingresos indebidos.

- El registro y confirmación de cobros duplicados o excesivos deberá generar automáticamente en el sistema, derechos de devolución a favor del contribuyente. Estos se podrán tramitar de oficio o a instancia de parte. Este extremo será configurable por institución y concepto. Alarma/aviso a la unidad de tramitación expedientes devolución (ej. al dar de baja un recibo por orden ayuntamiento).
- Asimismo, se deberán generar tales derechos de devolución en el caso de liquidaciones complementarias o definitivas, de las que resulten **importes a devolver** a los contribuyentes. Alarma/aviso a la unidad de tramitación expedientes devolución (ejem. Al tramitar liquidaciones en las que no se deduce lo abonado con anterioridad).
- Los derechos de devolución anteriores deberán quedar ligados tanto al contribuyente como a las operaciones de cobro registradas sobre los recibos y, en su caso, a las liquidaciones practicadas.
- Los derechos de devolución anteriores deberán gestionarse mediante un expediente desde el que se deberá poder tramitar tanto el procedimiento de reconocimiento del derecho de devolución como el procedimiento de ejecución de dichos derechos. Deberá ser posible la tramitación en un mismo acto del reconocimiento del derecho de devolución y la ejecución de las devoluciones
- La tramitación anterior se deberá poder iniciar tanto a instancia de parte como de oficio. En este sentido, el sistema deberá ofrecer una herramienta que permita la creación automática de expedientes de devolución de ingresos para todos aquellos derechos de devolución existentes para los que todavía no se haya iniciado su tramitación, es decir, tramitar masivamente las devoluciones.

- También se deberán gestionar mediante estos expedientes la ejecución de los derechos de devolución que nazcan como consecuencia de la resolución de reclamaciones y recursos tributarios.
- Permitirá devoluciones parciales de un recibo que incluya uno o varios conceptos y una o varias entidades a liquidar. También a uno o varios contribuyentes según su porcentaje de participación o importe pagado.
- Tanto desde la consulta de un contribuyente como desde la consulta de un recibo o liquidación se deberá poder visualizar y acceder tanto a los derechos de devolución asociados como a los expedientes en los que se tramitan dichos derechos.
- En el procedimiento de ejecución de los derechos de devolución se deberán poder calcular los intereses que correspondan, en función de la fecha del ingreso, el tipo de derecho de devolución y la fecha de propuesta de ejecución de la devolución, distinguiendo entre ingresos debidos e indebidos. Deberá poderse gestionar el caso en que se devuelven recibos de IBI, con los correspondientes intereses, y se compensa esa devolución con la liquidación de IBI que ha sustituido a los recibos devueltos y deben exigirse intereses por dicha liquidación. Asimismo, se deberá poder indicar, en su caso, la entidad que deberá hacerse cargo de dichos intereses, de acuerdo con las normas de la Ordenanza General. El importe de estos intereses deberá ser tenido en cuenta en los procesos periódicos de rendición de cuentas a las entidades a las que se prestan servicios de recaudación.
- El procedimiento de ejecución de las devoluciones de ingresos incluirá la posibilidad de ejecutar dichas devoluciones mediante el pago por compensación de la deuda del destinatario de la devolución. A estos efectos, el sistema deberá incluir un sistema de consulta y selección de la deuda en ejecutiva y, opcionalmente, en voluntaria del contribuyente. También deberá facilitar la generación de justificantes de pago de las deudas compensadas y, en su caso, de documentos para el pago de las deudas pendientes después de la compensación, para su envío al interesado. La deuda a compensar se paralizará automática e inmediatamente para, posteriormente, darse por cobrada.
- La ejecución de las devoluciones deberá generar información para la contabilidad y, en su caso, registrar el cobro de la deuda a compensar. En la información a

generar para el sistema de información contable se especificará, si corresponde, el medio con el que deberá hacerse efectiva la devolución.

- Cuando se disponga de la información del número de cuenta, bien por orden de domiciliación del contribuyente o bien por el procedimiento de embargo de cuentas, por defecto se tomará ésta para efectuar la devolución, aunque la decisión última corresponderá al usuario.
- En el caso en que las devoluciones deban hacerse efectivas mediante cheque y/o transferencias bancarias, dichas devoluciones deberán poderse materializar mediante la generación de un fichero creado según las especificaciones del Cuaderno 34 de la AEB.
- En el caso del IVTM, cuando se tengan que tramitar devoluciones por prorrateo por baja del vehículo, la aplicación deberá poderse conectar con la DGT para obtener e incorporar los datos y fecha de baja del mismo.
- Programa debe permitir grabar operación devolución parcial en caso de cobro recibo baja.
- Cálculo automático liquidaciones-devoluciones por alteración valor catastral con reducción.
- Posibilidad de definir un circuito configurable de devoluciones

4.10.6 Suspensiones

- Se requerirá que el sistema deje constancia de la situación de suspensión en el recibo en el cual está sujeto y el aval o garantía, en caso de tener (tipo de garantía, importe, fecha de presentación y fecha de devolución). Asimismo quedará grabado el motivo de la suspensión.
- Se requerirá que los recibos suspendidos aparezcan a la pantalla de cobros, pero que no se incluyan en la selección de embargo.
- Deberá existir un tratamiento específico para los expedientes que correspondan sujetos pasivos en situación de concurso de acreedores.

4.10.7 Recursos y Revisión en Vía Administrativa.

Se requerirá:

- Un módulo para la gestión de recursos de reposición, especiales de revisión y otros recursos y solicitudes en vía administrativa bajo la filosofía de gestión de expedientes
- Que los procedimientos, tanto tributarios como no tributarios, puedan parametrizarse en función de las necesidades de los servicios de gestión, inspección y recaudación (procedimientos, actuaciones, fases, estados, documentos, etc.)
- La configuración de un catálogo de actos, tributarios o no, susceptibles de ser recurridos.
- La tramitación de la suspensión del procedimiento en el mismo expediente de recurso o como procedimiento separado y vinculado al recurso.
- El registro de garantías vinculadas a la suspensión del procedimiento.
- Que las propuestas de resolución determinen las posibles consecuencias económicas o de cualquier otra índole que deberán ejecutarse en la resolución (liquidaciones, sanciones, reposición a voluntaria, devoluciones, bajas, etc.)
- La gestión de las ejecuciones de las resoluciones enviadas por tribunales económicos administrativos y de lo contencioso administrativo y su posible relación con recursos de reposición.
- La gestión masiva de propuestas de resolución y otros actos administrativos definidos.
- La gestión de recursos de reposición vinculados a expedientes no gestionados por la aplicación.
- El control automático de los plazos en que deben ser atendidos los requerimientos de documentación: se necesita que automáticamente avise de la finalización de los plazos para presentar la documentación requerida, a fin de poder continuar con el expediente.
- Tramitar los expedientes dentro de los plazos establecidos por Ley de una forma automática sin necesidad de que sea el propio usuario quien tenga que revisar los expedientes para decidir cuál es prioritario.
- En cuanto a la documentos utilizados en la tramitación de expedientes que ya existan todos los documentos ya redactados en plantillas correspondientes a los posibles informes y resoluciones, pero dejando siempre la posibilidad de informes en blanco para los casos en que no se acoplen a las resoluciones existentes,

documentos predeterminados o hayan de transcribirse íntegramente informes de otras administraciones.

- Que para todas las notificaciones en las que se establezcan plazos de presentación de documentación aparezcan automáticamente avisos de la finalización de los citados plazos para así, terminar o continuar el expediente.

4.10.8 Anulaciones

Se requerirá al sistema que:

- Admita propuestas de baja individuales y colectivas.
- Admita propuestas de baja total o parcial de un recibo.
- Exista una propuesta de baja con carácter previo a la anulación. La necesidad de la propuesta de baja deberá ser configurable por el usuario.
- Quede reflejada tanto la propuesta de baja como la anulación y la fecha de anulación efectiva.
- La contabilización se realice mediante un proceso automático.
- Incorpore la Gestión de Bajas por Insolvencia y Rehabilitación de éstos fallidos, siempre y cuando no sean anulaciones definitivas.
- El sistema deberá permitir parametrizar los motivos de las bajas.

4.10.9 Domiciliaciones

Se requerirá que:

- Haya una opción específica para introducir las domiciliaciones de forma interactiva y que permita la expedición de un documento de confirmación para ser firmado por el contribuyente.
- Se permita domiciliar todos los objetos tributarios de un contribuyente a una misma cuenta o especificar una cuenta diferente para cada concepto u objeto tributario.
- Permita guardar un histórico de domiciliaciones donde se incluya la fecha de validez y el objeto tributario asociado.
- Permita especificar que las domiciliaciones bancarias son a futuro, es decir, que los futuros objetos tributarios tengan asociado una cuenta bancaria.

- Permita domiciliar todos los objetos tributarios de uno o varios hechos imposables.
- Se pueda realizar operaciones de domiciliación desde la gestión de personas.
- Se pueda domiciliar cotitulares.
- Se pueda marcar cuentas como obsoletas.
- Se pueda mantener el dígito de control.
- Se posibilite cancelar la domiciliación de impagados reincidentes.
- Se pueda actualizar y depurar cuentas a través del Cuaderno 19.
- Herramienta que permita búsquedas a medida para corregir las incidencias que pudieran darse, así como sensores que faciliten la depuración conforme a la Hoja de ruta que rige en cada cobranza.
- Definición de listados específicos: comparativas de domiciliaciones entre cobranzas, devoluciones bancarias, domiciliaciones de cuentas extranjeras, etc..
- Permita la gestión y clasificación de recibos
- Permitir una gestión, control y seguimiento de terceros y objetos tributarios susceptibles de ser incluidos en los Pagos de Vencimiento Especial de acuerdo a la Ordenanza de REGTSA.

4.10.10 Contabilidad auxiliar y enlace con la aplicación de Gestión Económica.

- La confirmación de los cobros en sus distintas modalidades, así como la ejecución sobre la deuda de otras operaciones con implicaciones económicas (emisión de deuda, cancelaciones y anulaciones de deuda, devoluciones de ingreso, aplazamientos y fraccionamientos, pases a ejecutiva, etc.) generará información para el sistema de contabilidad auxiliar recaudatoria que, a su vez, deberá proporcionar toda la información requerida para la aplicación SICAL de la Diputación Provincial de Salamanca (actualmente es la aplicación denominada "SICAP" de la empresa T-Systems).
- Además del cierre anual de operaciones a 31 de diciembre de cada ejercicio, se deberán poder definir y establecer todos los cierres parciales que se considere oportunos.
- El cierre de un período, sea anual o parcial, deberá impedir el registro de deuda de operaciones con repercusión contable, con fecha anterior o igual al período cerrado.

- Además de la Cuenta de Recaudación anual, el sistema proporcionará un sistema de rendimiento de cuentas para cada uno de los períodos parciales establecidos e, incluso, para un día en concreto.
- En las cuentas del recaudador se deberá ofrecer, tanto en período voluntario, como en ejecutivo, como de forma agregada, el detalle de los importes pendientes del período anterior, cargos, datas y los importes pendientes para el período posterior, con el desglose suficiente que permita la rendición de cuentas y el análisis de la evolución de la deuda de cada entidad para la que se prestan servicios de recaudación, cada ejercicio, tipo de exacción, remesa y concepto de la deuda gestionada.
- A partir de los importes registrados en la contabilidad auxiliar de recaudación, y mediante un sistema totalmente configurable que permita la completa adaptación al sistema de información contable de la Diputación de Salamanca (actualmente es la aplicación denominada “SICAP” de la empresa T-Systems) se deberá proporcionar información suficiente para registrar en dicho sistema los Derechos reconocidos, las Anulaciones y Cancelaciones de la deuda por distintos motivos, los Cobros, las Ordenes de pago de las devoluciones, la Reclasificación de la deuda aplazada o fraccionada y todos aquellos movimientos contables que son reflejo de la gestión tributaria y recaudatoria realizada, tanto de los recursos propios (costas) como de los recursos de los otros entes.
- Deberá existir un alto grado de trazabilidad, de manera que sea posible conocer con todo detalle el origen de la información con la que se ha generado cada uno de los movimientos en el sistema de gestión económica.
- Deberá poder definir y configurar para cada una de las entidades y sus distintos conceptos a las que se prestan servicios de colaboración tributaria y recaudatoria los precios de gestión que se les aplicarán para dicha colaboración, tomando como referencia los tramos aprobados por REGTSA.
- Periódicamente, tomando como base la información contable de los períodos ya cerrados y los precios de gestión definidos, se deberá emitir informes de rendición de cuentas y liquidación de ingresos destinados tanto a cada una de las entidades a las que se prestan servicios como a aquellas terceras entidades que son beneficiarias de algunos de los importes recaudados, generando la información que proporcionará a la aplicación de contabilidad de la Diputación de Salamanca (actualmente es la aplicación denominada “SICAP” de la empresa T-Systems),

con la que deberá integrarse, especialmente con el Módulo de Recursos de Otros Entes (ROE).

- Se deberán poder generar, registrar y gestionar adecuadamente y de forma totalmente flexible, los importes de los anticipos que, en su caso, se libren a las entidades anteriores en sus distintas modalidades, generando al finalizar el ejercicio, la información de entidades deudoras o con saldo a su favor.
- Se contemplarán entidades a las que se les recauda conceptos, cuyo ámbito es supramunicipal y por tanto los procesos de liquidación han de tener en cuenta estas particularidades (Diputación, Mancomunidades, Consorcios, Comunidades de Regantes etc).
- En los procesos de cierre de ejercicio, se valorará la existencia de procesos que revisen la coherencia de las cuentas anuales y que destaquen los descuadres de estas con los datos reales a una fecha dada.
- Emisión de certificados de esfuerzo fiscal, solicitados por el Ministerio de Hacienda.

4.11 RECAUDACIÓN EJECUTIVA

4.11.1 Características generales

Se requerirá que:

- El sistema permita generar expedientes colectivos de apremio, que incluirán todas las deudas no satisfechas en periodo voluntario.
- La providencia de apremio se deberá generar para aquellas deudas no satisfechas en una fecha determinada, estableciendo un registro normalizado de Providencias de Apremio.
- La gestión de deudas de organismos públicos deberá permitir obtener una certificación acreditativa de impago a efectos de un nuevo requerimiento, realizar el correspondiente expediente de compensación de deudas o iniciar el procedimiento ejecutivo en función de los distintos supuestos.
- Para el resto de contribuyentes la falta de pago de la providencia de apremio en los plazos establecidos, determine la generación de la providencia de embargo y el inicio del expediente ejecutivo.

- Gestione la realización de las diferentes fases del procedimiento ejecutivo establecidas en el Reglamento General de Recaudación hasta la declaración de crédito incobrable así como las posibles derivaciones de responsabilidad. Todas estas fases tendrán que estar automatizadas, configurando así un expediente de ejecutiva totalmente electrónico y que deberá ser conforme con la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, conforme entren en vigor.
- Disponga de opciones de tratamiento de relaciones de recibos o expedientes por actuaciones colectivas permitiendo la parametrización de las actuaciones a realizar para bloques de recibos o expedientes previamente seleccionados.
- Disponga de un exhaustivo control de plazos para evitar prescripciones. Y un sistema de alertas que avisen de su próxima finalización.
- Incluya una herramienta de asignación de bloques de expedientes concretos a diferentes usuarios, a efectos de la correspondiente tramitación, permitiendo un seguimiento y control de su ejecución.
- Disponga de una pasarela de comunicación con el sistema de contabilidad SICAL de la Diputación de Salamanca (actualmente es la aplicación denominada “SICAP” de la empresa T-Systems) a efectos de la gestión de compensación de deudas en ejecutiva. Generará y controlará, en su caso, el expediente de compensación: propuesta, resolución, notificación y aplicación del impuesto compensado.
- La aplicación permita el control de los expedientes enviados en su tramitación a la AEAT, y que genere la documentación necesaria para su remisión.
- Y en general quede constancia de todos los intercambios de información a todos los organismos oficiales que se requieran en el procedimiento ejecutivo y con los que exista convenio de colaboración.

4.11.2 Procedimiento de apremio

Se requerirá que:

- Se realice automáticamente el pase a ejecutiva, pudiendo realizarse en el mismo u otro momento la emisión de providencias de apremio.

- La emisión de las notificaciones de apremio, así como el resto de notificaciones y avisos de pago de la gestión de ejecutiva, se integren con el subsistema de gestión de notificaciones, aprovechando todas las funcionalidades propias de este módulo (control de costas de notificación, gestión del Sistema Informatizado de Gestión de Envíos Registrados (SICER) de Correos, actualmente en uso en el Organismo, control de direcciones desconocidas y del extranjero, etc.)
- El vencimiento del plazo de pago de las deudas en periodo voluntario, determine que el sistema relacione las vencidas y no pagadas, anuladas y/o recurridas. Propondrá en primera instancia su aceptación, y posteriormente, una vez validada la propuesta, emitirá las relaciones pertinentes de providencia de apremio.
- El pase a ejecutiva se pueda realizar en una única Providencia de apremio global, aunque también se permita el paso a ejecutiva parcial por conceptos y/o tipo de emisión (padrón o liquidación). También estará la posibilidad de dictar providencias de apremio individuales.
- Permitirá la incorporación al sistema de expedientes en periodo ejecutivo, cuando el período voluntario se haya desarrollado por alguno de los entes delegantes.
- Permita gestionar los avales y fianzas depositados y registrados en los expedientes con motivo de las cancelaciones de los procedimientos de fraccionamientos y/o aplazamientos.
- Las diligencias de embargo, puedan ser individuales o colectivas y que permitan la acumulación de deudas anteriores. Dispondrá de la posibilidad de emitir un documento de cobro C60 para permitir el ingreso mediante entidades colaboradoras.
- Las deudas nuevas que se generen puedan incorporarse a los expedientes abiertos (dependiendo de su situación de gestión) o bien generar la apertura de un nuevo expediente.
- Permita la segregación de deudas en los expedientes.
- La aplicación permita implementar la tramitación de los expedientes de embargo en todas sus fases, de manera que queden reflejadas las diferentes situaciones por las cuales ha pasado un expediente, así como las acciones que se han ejecutado. El circuito de tramitación tiene que ser configurable por el OA REGTSA, aunque habrá que entregar por el adjudicatario una tramitación predefinida y cargada en la aplicación.

- Las costas asociados a cada actuación queden perfectamente documentadas e incorporados en el expediente.
- Disponga de mecanismos que permitan el tratamiento agrupado de los expedientes (emisión de documentos, cambios de situación, aplicación de acciones u operaciones, etc.)
- La selección de expedientes ejecutivos pueda realizarse por deudor, por sucesor o responsable, en su caso, por situación del expediente, por última acción realizada, etc.
- En cada expediente ejecutivo quede reflejado el importe total del expediente y los importes cobrados totales por embargo de cada tipo de bienes. En los bienes objeto de embargo (cuentas corrientes, devoluciones fiscales, sueldos y salarios, etc.) aparecerán desglosados los importes embargados y las fechas de cobro para cada objeto embargado.
- En cada expediente ejecutivo se puedan visualizar los documentos que tiene asociados y sus notificaciones.
- Permita la correcta gestión de los recibos de un expediente ejecutivo según sean las deudas tributarias o por otros conceptos no tributarios.
- En los expedientes ejecutivos se desglosen los interesados relacionados con el expediente y el tipo de relación, y se valorará la visualización de otros expedientes asociados (aplazamientos/fraccionamientos, recursos, derivaciones de responsabilidad, sucesiones, etc.)
- En cada recibo y en el expediente ejecutivo haya un campo de control de la fecha de prescripción, que se irá actualizando según las actuaciones realizadas. La catalogación de actuaciones que interrumpen la prescripción deberá ser configurable en los diferentes supuestos previstos legalmente.
- Permita la posibilidad de listar los recibos y expedientes ejecutivos cuya fecha de prescripción esté comprendida en un periodo de tiempo concreto.

4.11.3 Embargo de bienes y cuentas bancarias

Se requerirá que:

- El sistema permita el embargo de cuentas siguiendo el sistema centralizado C63 AEB/CECA; aunque también admitirá el embargo colectivo sin C63 para aquellas Entidades Financieras que no estén adheridas.

- En la gestión de embargo de cuentas, C63, las fases 3 y 4 puedan funcionar de manera autónoma e independiente de las fases 1 y 2. Estas tienen una carencia mensual y actúan sobre toda la deuda nueva y todos los bancos. Las Fases 3 y 4 pueden ir generándose con más frecuencia aprovechando la validez de las cuentas obtenidas y de los expedientes a los que no se les ha pasado fase 3 y 4 para un determinado banco.
- Optimice el seguimiento del procedimiento C63: Filtros y estadísticas que permitan conocer en cualquier momento el estado de la gestión en general y de uno o más expedientes en particular.
- Este procedimiento esté automatizado en su mayor parte, dejando siempre opción a finalizar de modo manual esta tramitación para avanzar en el procedimiento ejecutivo.
- Permita los levantamientos parciales de importes retenidos.
- Para el embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones se obtenga información de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Nacional de la Seguridad y otras entidades.
- La aplicación gestione el embargo de bienes inmuebles.
- El sistema obtenga datos de la aplicación de Gestión Catastral que identifique los Bienes Inmuebles que son propiedad del deudor, la identificación de los mismos (referencia catastral, número fijo, situación, etc.), porcentaje de propiedad y los datos de otros copropietarios.
- Disponga de mecanismos para solicitar información en el Registro de la Propiedad, central o local, y capacidad para guardar la información obtenida.
- La aplicación obtenga datos de la aplicación de Gestión Tributaria que identifique los Bienes Muebles - Vehículos que son propiedad del deudor, la identificación de lo mismo (matrícula, marca, modelo, tipo, color, bastidor, cilindrada, etc.), porcentaje de propiedad y los datos de otros copropietarios.
- La aplicación permita la realización, seguimiento y control del resto de los embargos previstos en la normativa.
- Permita el embargo masivo de devoluciones tributarias a realizar por la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), en caso de que la Diputación o el OA REGTSA suscriba los convenios correspondientes y cuente con mecanismos de consolidación provisional de pagos de las cantidades embargadas por la AEAT

- Permita desarrollar todo el procedimiento establecido en el Reglamento General de Recaudación como: solicitud de cargas preferentes, solicitud y notificación de valoración y requerimientos de títulos, remisión del expediente en Tesorería para la autorización de subasta, acuerdo de subasta y notificaciones (deudor, edictos), constitución de depósitos, acta de subastas, devoluciones de depósitos, remisión del expediente en la asesoría jurídica, otorgamiento de escritura, certificación de adjudicación, aplicación del producto obtenido, alzamiento del embargo y cargas posteriores, adjudicación de bienes en la Diputación, notificación de adjudicaciones, devoluciones de bienes muebles no adjudicados.
- Permita hacer un seguimiento del expediente a efectos del embargo de otros bienes o la propuesta de la declaración de fallido.

4.11.4 Sucesiones y derivaciones de responsabilidad

Se requerirá que:

- El sistema incorpore un proceso de Sucesiones y Derivaciones que sustituya el deudor por el sucesor o derivado para tramitar embargos sucesivos. No obstante, el expediente ejecutivo en la pantalla de cobros podrá consultarse por el titular anterior y por el sucesor o derivado.
- Las Sucesiones y Derivaciones se contemplen como expedientes que pueden estar relacionados con expedientes ejecutivos y que seguirán diferentes circuitos según de qué tipo de Sucesión o Derivación Solidaria o Subsidiaria se trate.
- El sistema pueda contemplar que un expediente de sucesión o derivación pueda llegar a comprender diferentes interesados relacionados con el contribuyente, objeto del expediente ejecutivo, en los cuales se les reclamará un porcentaje del expediente (en caso de cuotas de participación de cotitulares, socios de una sociedad, etc.).
- El sistema deberá contar con herramientas que permitan establecer cruces entre el padrón de IBI y los recibos pendientes de un inmueble para determinar los responsables tributarios.

4.11.5 Gestión de fallidos

Se requerirá que:

- El expediente contenga una propuesta de declaración de fallido, por lo cual se comprobará la realización de las actuaciones necesarias, teniendo en cuenta en su caso el importe, la declaración de fallido del titular, la declaración de responsabilidad en su caso, la propuesta de declaración de crédito incobrable, la anulación de los créditos, la anotación para el registro mercantil.
- Deberá permitir la gestión de fallidos por bloques de expedientes que puedan ser agrupados en función de distintos criterios.
- Controle las bajas por referencia.
- Permita el seguimiento y control de fallidos y rehabilitación de los créditos en su caso.

4.12 PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN Y SANCIÓN TRIBUTARIOS

Se requerirá:

- Un módulo adicional para la gestión de los expedientes inspectores y sancionadores tributarios.
- Las funcionalidades que deberá disponer dicho módulo son:
 - La gestión de planes de Inspección, que incluya soporte informático a la extracción de datos para la selección de contribuyentes.
 - Herramientas informáticas que permitan el cruce de datos de diferentes padrones, para el descubrimiento de bolsas de fraude.
 - La gestión del procedimiento inspector y del sancionador según las previsiones legales.
 - Actuaciones masivas y expediente a expediente.
 - La integración del procedimiento inspector con el procedimiento sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
 - En su caso, los textos de los documentos deberán poderse componer por el usuario sumando, de una forma cómoda, varios textos parciales predefinidos, e incorporando datos de los expedientes
 - La gestión de las consecuencias tributarias.

- Si se trata de inspección del IAE, se requiere, necesaria e imprescindible, el cálculo de las cuotas de tarifa, paso previo y necesario para el cálculo de las cuotas tributarias.
- Cálculo de las liquidaciones y sanciones resultantes de las actuaciones, con deducción, en su caso, de las cuotas previamente liquidadas.
- Cálculo de los intereses de demora
- Se procederá a la incorporación, en los padrones y listas cobratorias, de los datos que se deriven de las actuaciones y procedimientos inspectores.
- La creación de consultas e informes definida por la unidad gestora de la inspección.

4.12.1 Procedimiento sancionador administrativo

Se requerirá:

- Un módulo de procedimiento sancionador administrativo que contemple las distintas fases de iniciación, ordenación, instrucción y terminación.
- El procedimiento deberá posibilitar el intercambio de ficheros y documentos con el Ayuntamiento a través de la Oficina Virtual, así como permitir la firma electrónica.
- Todas las notificaciones que se generen dentro del expediente, podrán enviarse tanto desde el circuito específico de este módulo, como desde el gestor de notificaciones
- Tanto su tramitación como su resolución deben tener su reflejo en la información tributaria.

4.12.2 Sanciones de Tráfico

Se requerirá:

- Que el alta de los expedientes y la introducción de los datos necesarios para ello pueda realizarse:
 - Manualmente.

- Mediante la carga de soportes informáticos. Los diseños de los soportes informáticos podrán ser adaptables a los requisitos de los distintos tipos de expedientes sancionadores (infracciones ORA, exceso de velocidad, etc)
- Desde dispositivos móviles manejados por los agentes de policía. A estos efectos, la aplicación, en la parte que corresponda, debe poder ejecutarse en dichos dispositivos móviles y haber previsto el software y los medios técnicos necesarios para su conectividad tanto con el aplicativo como con la DGT para el intercambio de datos on line. Deberá garantizarse la integración del sistema con los actuales dispositivos facilitados por REGTSA a las Policías Locales, así como la actualización y mantenimiento del software instalado en dichos dispositivos.
- Mediante accesos habilitados a través de la Oficina Virtual del Ayuntamiento, que permita la posterior validación por parte de REGTSA
- La gestión de todo el procedimiento sancionador, del pase a la vía ejecutiva de las sanciones y de los recursos administrativos que se interpongan.
- Que la aplicación esté orientada a procesos masivos desatendidos (PMD) para agilizar al máximo la tramitación. Entre otros, se hará por PMD:
 - La identificación y resolución automática de los expedientes del art. 81.5 de la LSV,
 - La identificación y resolución automática de los expedientes que no son del art. 81.5 de la Ley de Seguridad Vial (LSV) en los que, además, ni se han hecho alegaciones ni se ha pagado la sanción en plazo de descuento
 - La identificación y resolución automática de los expedientes por infracción de los artículos 65.5 j), 65.5 h) y 65.6 de la LSV, en los que no se presenten alegaciones
 - El control de plazos para evitar prescripciones y caducidades, identificando automáticamente y avisando de los expedientes con riesgo de prescripción o caducidad.
 - El envío a TESTRA de las notificaciones a través de ficheros XML
 - El pase a la vía ejecutiva.
- Un cuadro de mando o cuadro de control que permita conocer de forma continuamente actualizada el estado de tramitación de todos los expedientes, con indicación de cuántos y cuáles expedientes se encuentran en todas y cada una de

las fases del procedimiento, así como poder efectuar desde él las distintas actuaciones a realizar.

- Herramientas para detectar expedientes que están siguiendo una tramitación irregular o no prevista.
- Que se pueda obtener información de la DGT mediante procesos individuales (por expediente) o colectivos (masivamente), incluyendo los datos del titular del vehículo a fecha de infracción, el dato de si el vehículo estaba, o no, dado de baja a fecha de infracción y tanto el domicilio del vehículo como el del titular del vehículo.
- Publicaciones en el Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico (TESTRA) y posibilidad de notificaciones en la Dirección Electrónica Vial (DEV).
- Cálculo y actualización de las fechas de prescripción y de caducidad en función de las actuaciones realizadas.
- La posibilidad de generar documentos para efectuar el pago de la sanción, en cualquier momento del procedimiento, aunque legalmente no esté previsto, que incluyan, en su caso, notas informativas.
- El cálculo de la sanción a aplicar y los puntos a detracer en el caso de las infracciones por exceso de velocidad, a partir del límite de velocidad vigente y la velocidad del vehículo.
- Si el pago con boletín se registra en la aplicación antes de que el expediente haya sido creado, la aplicación no cerrará el expediente sin antes comprobar, mediante PMD, que la cantidad ingresada es correcta.
- Caso de pago parcial de la sanción deberá ser posible continuar la tramitación del expediente por la parte pendiente de la sanción.
- Incorporación por el usuario, en cualquier momento de la tramitación del expediente, trámites de NOTAS y trámites de INFORMES.
- La generación automática de expedientes en papel (de todo el expediente o de una parte del mismo), con la opción de generar un índice
- Posibilidad de segundos envíos de notificaciones de denuncia y resoluciones sancionadores para subsanar defectos.
- Prevención de errores en el alta de expedientes: 'motivos de no notificación en el acto' incompatibles con el precepto, marcar como 'notificada en el acto' una denuncia de agente de la guardia civil.

- Seguridad: el expediente debe recoger todas las actuaciones realizadas sobre él, sin posibilidad de borrarlas sin dejar rastro.
- Modificación fácil del estado de tramitación del expediente y de la gravedad de las infracciones, con recálculo automático de fechas de prescripción, caducidad y demás información pertinente.
- Que los usuarios de los Aytos. vean en primer plano (nada más entrar en la aplicación) los informes de los agentes que están pendientes de emitir.
- Que en los recibos de multas queden reflejadas todas las actuaciones realizadas desde el expediente sancionador y desde otros expedientes.
- Que los usuarios (en particular los de los Aytos.) puedan configurar sus propios listados (a efectos estadísticos o de control) sin necesidad de intervención de personal de informática.
- Gestión automática y manual del intercambio de información sobre detracción de puntos con la DGT.
- Creación de cualquier tipo nuevo de envío.

4.13 GESTIÓN DE NOTIFICACIONES

Se requerirá que:

- La aplicación ofrezca un control completo de los procesos de notificación a los contribuyentes, manteniendo el conjunto de datos de domicilio necesarios.
- La impresión de documentos a notificar se pueda realizar de forma masiva o individual, ya sea dentro del circuito de cada módulo o desde el módulo específico de Notificaciones.
- Se facilite generar ficheros para la impresión de notificaciones a través de empresas de impresión y su seguimiento.
- Exista un código de barras para cada notificación, que quedará asociado a los recibos, liquidaciones, resoluciones, etc. que se incluyan.
- La aplicación permita la impresión de sobres, etiquetas, acuses de recibo, etc.
- El módulo de Notificaciones estará adaptado al sistema de retorno de información de certificados de Correos, actualmente en uso en el OA REGTSA, pero también estará abierto a la información de retorno de otras posibles empresas de notificación.

- La aplicación permita procesar de forma masiva la información remitida por Correos u otras empresas vía Internet y grabe los datos relativos a los intentos de notificación realizados o la fecha efectiva de notificación en los campos respectivos de los recibos afectados y/o del expediente ejecutivo, según el tipo de notificación realizada.
- El sistema permita grabar los datos relativos a todos los intentos de notificación realizados, así como el motivo de la devolución. También permitirá grabar la fecha efectiva de notificación y los datos asociados a la misma donde corresponda.
- Sea posible agrupar en una relación a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, ausencia o dirección incompleta, para su inclusión en un archivo de acuerdo con la normativa vigente.
- El sistema permita la selección de notificaciones de cualquier tipo con dos intentos de notificación fallidos y su inclusión en una remesa para publicar al Boletín. Guardará la fecha de publicación al Boletín y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación (parametrizable para el usuario).
- El envío de ficheros al Tablón Edictal Único (TEU) en formato XML
- El documento que se notifica y su acuse de recibo escaneado o en el formato digital comunicado por la empresa de notificación puedan quedar asociados para su consulta e impresión a los recibos afectados y/o a la remesa / relación generadora, liquidación o documento correspondiente..
- Se emitan notificaciones o comunicaciones de manera individual o masiva dirigidas a los contribuyentes, ya sean recibos, liquidaciones providencias de apremio, diligencias de embargo, otros documentos del procedimiento ejecutivo o documentos de los procedimientos de gestión, o contestación a los recursos presentados por el contribuyente.
- Cuando un documento haya sido devuelto por la empresa de notificación, y se conozcan otros domicilios del contribuyente, deberá permitir nuevos envíos, a cada uno de los diferentes domicilios.
- La gestión de remesas cree automáticamente remesas en función de las diferentes áreas de reparto / medios de envío / formas de reparto.
- Se incluya un sistema de notificación telemática, compatible íntegramente con la Ordenanza de Administración Electrónica de REGTSA (BOP de Salamanca nº 53,

de 18 de marzo de 2010), a través de nuestra Oficina virtual o de Otras Administraciones.

- Cualquier documento que se genere en cualquier elemento de la aplicación se pueda emitir de forma masiva por el módulo de Gestión de Notificaciones, de forma convencional o telemática.
- Todos los documentos en formato electrónico incorporarán una huella digital, o Código Seguro de Verificación (CSV), a efectos de su cotejo en el apartado correspondiente del sitio web que se habrá habilitado para la prestación de los servicios a usuarios, y que le dará certeza de autenticidad.

4.14 SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA TOMA DE DECISIONES

Con el objetivo de asumir un sistema de Indicadores de Gestión y una metodología de Cuadro de Mando, se tendrá que proporcionar un sistema de información basado en la tecnología "Business Intelligence" que dé apoyo a la toma de decisiones y sobre una arquitectura de Data Warehouse.

Características:

Se requiere:

- Un sistema transversal de Indicadores que ayude a :
 - Diagnosticar con profundidad la situación de las organizaciones y del entorno.
 - Aportar un sistema de información periódica a la dirección.
 - Realizar un seguimiento de las actuaciones, evaluando e informando éstas periódicamente.
 - La Dirección del Servicio a tomar decisiones, identificando que departamentos/áreas requieren una actuación y realizando una gestión eficiente de los servicios públicos.
 - Conocer el grado de cumplimiento de los servicios prestados según la planificación prevista, capaz de analizar las desviaciones.
 - Conocer el coste económico de la prestación de cada servicio para efectuar una gestión económica y presupuestaria.

- La incorporación de un cuadro de mandos que permita dar el conocimiento de la marcha de la organización y permitiendo a los responsables de cada área hacer análisis instantáneos en un formato muy intuitivo y perspicaz.
- La herramienta proporcionará información estadística sobre las actuaciones de cada usuario en la realización de los servicios públicos.
- Una herramienta basada en inteligencia de negocio que incorpore un potente motor analítico que permita analizar y explotar la información del repositorio de forma flexible y dinámica.
- El proceso de obtención de datos ha de ser rápido en caso de necesitar tiempo para la obtención de la información, los procesos de recolección de datos serán automatizados y programables en el tiempo de forma desatendida.
- Un sistema de información gerencial que permita definir los objetivos más estratégicos del Servicio de cada área de la organización, con una explotación adecuada de la información cuantitativa, permitiendo el seguimiento gráfico, cronológico, tendencias y estadísticas.
- Que el sistema transversal de indicadores este totalmente integrado facilitando el acceso a los usuarios y comunicando los datos de una forma visual, intuitiva, flexible y potente.
- Que el sistema transversal de indicadores disponga de repositorio único que estructure la información almacenada de forma que se permita visualizar los resultados de la organización y realizar combinaciones obteniendo un determinado grado de detalle de la información.
- Que se permita la definición de consultas a medida, documentos e informes de forma “on-line”, dando la posibilidad de poder catalogar estos para su posterior visualización.
- Que los informes se puedan generar y programar en fechas o en procesos periódicos desatendidos y enviados por correo electrónico.
- Que los informes o datos se podrán filtrar, dar formato y exportar a cualquier tipo de archivo conforme con la norma ISO/IEC 29500:2008, Information technology- Office Open XML formats (docx, xlsx, pptx) o texto puro (ASCII).
- Que el nivel de análisis de la información que se pueda obtener dependa del nivel de permisos o seguridad del usuario que se conecte.

4.15 OFICINA VIRTUAL

La Oficina virtual de Recaudación se integrará con la Oficina Virtual/Sede Electrónica de REGTSA actualmente en funcionamiento.

Desde la Oficina Virtual de Recaudación se podrá acceder a su vez, a la Oficina Virtual del ciudadano y a la Oficina Virtual del Ayuntamiento.

4.16 OFICINA VIRTUAL DEL CIUDADANO

4.16.1 Descripción General.

El sistema a implantar estará formado por un *Front-office* (Oficina virtual en la que los contribuyentes podrán encontrar los servicios electrónicos) y un *Back-office* de gestión para los empleados del Organismo Autónomo REGTSA.

El ciudadano podrá acceder, previa identificación mediante los tipos de autenticación reflejados en el punto 4.17.2 respecto a la seguridad y autenticación, a la consulta de los datos personales, consulta de recibos pendientes de pago, simulaciones de cálculo de liquidaciones de distintos tributos, pagos telemáticos, solicitudes telemáticas, consulta del estado de los trámites iniciados, etc., tal como se describe en el siguiente apartado.

El sistema a implantar se deberá integrar con las bases de datos de dicha aplicación para obtener la información requerida desde los diferentes servicios telemáticos.

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

Por otro lado, para dar validez jurídica a los trámites realizados de forma telemática a través del portal, el sistema deberá contemplar:

- La necesidad de registrar las solicitudes de los ciudadanos y la documentación asociada a dichas solicitudes mediante firma electrónica del Ciudadano.

- Garantizar la autenticidad y veracidad tanto de la información proporcionada por el interesado como de los empleados públicos.
- El cumplimiento de los estándares legalmente exigidos a la Administración Pública, así como en la Ordenanza de Administración Electrónica del OA REGTSA (BOP de Salamanca nº 53, de 18 de marzo de 2010), de usabilidad y accesibilidad en la elaboración de la interfaz de usuario del portal, de forma que se reduzca el riesgo de discriminación de los usuarios menos habituados al uso de las nuevas tecnologías y/o con posibles discapacidades que puedan mermar su capacidad de uso del servicio.

Además, establecerá

- La posibilidad de enviar las comunicaciones mediante el sistema de envío de mensajes de correo electrónico y/o SMS.
- La habilitación de un servicio electrónico de consulta vía portal web del estado de los trámites iniciados telemáticamente.

Contemplará el poder configurar en la Oficina virtual enlaces a páginas de otras administraciones u organismos en distintos puntos de la misma, como complemento de los datos o información visualizada en esos puntos.

La Oficina virtual propondrá un Calendario fiscal configurable y modificable extraído de los datos de las ordenanzas y periodos de cobro previstos para los diferentes padrones en el módulo de Gestión Tributaria.

4.16.2 Descripción Funcional del Front-Office.

Servicios disponibles en la Oficina virtual

La Oficina virtual estará estructurada en las siguientes categorías de servicios:

- Acceso y autenticación de usuarios.
- Información sobre el servicio de recaudación.
- Información sobre tributos y recaudación.
- Simuladores.
- Consulta y descarga de listados e informes.
- Trámites y solicitudes.

Cada uno de los servicios dispondrá de la conexión con el BackOffice de las aplicaciones de Gestión Tributaria y Recaudación de la Diputación para garantizar una transacción correcta y segura, tanto por la información como por la disponibilidad.

La página principal de la Oficina virtual deberá contener el mecanismo de autenticación de usuario y el menú completo con todos los servicios.

La siguiente tabla lista los servicios mínimos a ofrecer:

- Solicitud de Certificado de pago de tributos, de deudas pendientes o certificado de bienes.
- Obtención de un informe de bienes, de pago de tributos o de deudas pendientes.
- Duplicado carta de pago.
- Alta y modificación de domiciliación bancaria para el pago de tributos.
- Alta y baja de domicilio fiscal del contribuyente para el pago y notificación de tributos.
- Cambio de domicilio fiscal del contribuyente.
- Solicitud de Cambio de titularidad de tributos.
- Solicitud de bonificación en los distintos tributos o de declaración de exención.
- Solicitud de aplazamiento o fraccionamiento.
- Solicitud de devolución de ingresos indebidos.
- Autoliquidación del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU-Plusvalías), Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) y de aquellas tasas o precios públicos que tuvieran establecida dicha autoliquidación (entre otras: apertura, ocupación de la vía pública, vados, basuras, etc.).
- Pago de recibos y liquidaciones.
- Obtención de Carta de pago en período ejecutivo para el pago mediante la correspondiente cadena numérica en formato C60.

Estos trámites serán gestionados por el propio interesado y/o su representante, sin necesidad de intervención de REGTSA.

Seguridad y autenticación.

Para garantizar la seguridad en las transacciones, la veracidad de la información proporcionada tanto por el usuario como por los empleados del servicio, y la autenticidad de los solicitantes. El sistema soportará el uso de cualquiera de los instrumentos o mecanismos de autenticación detallados en el art.6 de la Ordenanza de Administración Electrónica de REGTSA (BOP de Salamanca nº 53, de 18 de marzo de 2010) y en especial todos los certificados reconocidos incluidos en la “Lista de confianza de prestadores de servicios de certificación (TSL)” publicada en la Sede Electrónica del Ministerio de Industria, Energía o Turismo u órgano competente que le sustituya.

Pagos electrónicos.

La Oficina virtual habilitará diferentes mecanismos para permitir a los ciudadanos realizar el pago de sus deudas: domiciliación de recibos y objetos tributarios, emisión de cartas de pago, y pagos electrónicos. Los pagos electrónicos se realizarán mediante el uso de un mecanismo de pago telemático seguro con estricto cumplimiento de los arts. 25 y 26 de la Ordenanza de Administración Electrónica del OA REGTSA (BOP de Salamanca nº 53, de 18 de marzo de 2010).

Comunicación mediante email y SMS.

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

- envío de correos electrónicos.
- envío de mensajes SMS a móviles.

A tal efecto se integrarán los servicios existentes en la actualidad.

Integración con la aplicación de gestión tributaria.

Acceso a información en modo consulta.

Estos servicios ofrecerán la posibilidad al contribuyente, en tiempo real, de conocer la información que dispone la administración referida a sus deudas, domiciliaciones, dirección fiscal, etc.

Para ello, se desarrollará un acceso ‘on-line’ al back-office de gestión tributaria y recaudación que pondrá a disposición del servicio de la Oficina virtual toda aquella

información que deba mostrarse al contribuyente a través de la Web. Este acceso deberá establecerse mediante servicios Web.

La arquitectura de la Oficina virtual requerirá su instalación en una zona desmilitarizada (DMZ) de la red corporativa, totalmente independiente de la solución de Back-office (específicamente sin acceso directo a la base de datos), y que el acceso a todos los servicios de consulta y transacción contra el Back-office se realicen a través de Web Services Seguros.

Gestión de deudas y/o pagos.

El usuario dispondrá de un conjunto de servicios para la gestión de su deuda, tales como pago en línea, consultar estado de todas sus deudas (pendiente voluntaria/ejecutiva, pagado, fraccionado, etc.) y enlaces con los distintos trámites disponibles asociados a la gestión de la deuda.

El acceso a la información referida a la gestión de la deuda se realizara mediante Web Services Seguros, según catálogo de servicios disponibles en las reglas de negocio de la aplicación de gestión, inspección y recaudación.

Generación de documentos de pago y/o duplicados.

Servicios que ofrecerán al contribuyente la obtención e impresión de documentos para su posterior pago en entidades bancarias, gestionando la deuda mediante cuaderno 60, disponible en las modalidades 1, 2 y 3.

Compatibilidad.

Para garantizar la compatibilidad entre plataformas, sistemas operativos y navegadores libres y propietarios, las aplicaciones web se desarrollarán bajo el principio de neutralidad tecnológica y de adaptabilidad al progreso de las técnicas y sistemas de comunicación electrónicas garantizando la independencia en la elección de las alternativas tecnológicas por los ciudadanos y las administraciones públicas, así como la libertad de desarrollar e implantar los avances tecnológicos en un ámbito de libre mercado. A estos efectos se utilizarán estándares abiertos, así como, en su caso y de forma complementaria, estándares que sean de uso generalizado por los ciudadanos.

En cualquier caso se deberá cumplir lo establecido en la legislación vigente en la materia aplicable a las Administraciones Públicas y a lo establecido en la Ordenanza de Administración Electrónica del OA REGTSA (BOP de Salamanca nº 53, de 18 de marzo de 2010) en todos los aspectos relativos a accesibilidad y usabilidad, con especial énfasis en la neutralidad tecnológica del portal.

Usabilidad.

El diseño de la interfaz se realizará teniendo en cuenta las características de los perfiles de usuario potenciales, con un sistema de navegación intuitivo y jerárquico, dotado de las pertinentes ayudas a la navegación, destacando las funcionalidades más comúnmente utilizadas para su fácil localización, utilizando asistentes siempre que sea posible, etc y con estricto cumplimiento de la legislación vigente en la materia aplicable a las Administraciones Públicas y lo establecido en la Ordenanza de Administración Electrónica del OA REGTSA (BOP de Salamanca nº 53, de 18 de marzo de 2010) en todos los aspectos relativos a accesibilidad y usabilidad, con especial énfasis en la neutralidad tecnológica del portal.

4.17 OFICINA VIRTUAL DE AYUNTAMIENTOS

4.17.1 Descripción General.

El sistema a implantar deberá ofrecer un portal “simplificado” de gestión Back-office para facilitar la operatoria del sistema a determinado usuarios.

Se define el concepto de “Oficina Virtual de Ayuntamientos” como un portal de gestión para usuarios de Back-office, normalmente descentralizados, donde de forma simple pueden acceder a los servicios de gestión tributaria más habituales. Los usuarios de gestión de REGTSA no son solo los propios del Organismo, también lo son los usuarios de los Ayuntamientos gestionados por REGTSA Así pues, es requerimiento poder contemplar en el nuevo sistema de gestión, usuarios “externos” al propio Organismo, que debe poder utilizar de forma simplificada determinadas funcionalidades.

Estos usuarios deberán estar dados de alta en el sistema único de usuarios y se deberá administrar su seguridad con el mismo sistema de seguridad que para el resto de usuarios.

Se contemplará la existencia de una gestión de peticiones de alta y baja de usuarios en la Oficina Virtual por parte del personal del Ayuntamiento y envío telemático de la documentación requerida. También se podrá permitir al responsable de cada Ayuntamiento para que pueda modificar y mantener actualizados los roles de los usuarios y las competencias de cada uno de ellos, a efectos de firma e intercambio de documentación.

4.17.2 Descripción Funcional de la Oficina Virtual de Ayuntamientos

Servicios disponibles en la Oficina Virtual de Ayuntamientos

Los servicios disponibles serán de forma obligatoria los siguientes:

- Acceso y autenticación de usuarios: cuando un usuario se autentique el sistema deberá decidir si es un usuario de REGTSA o de un Ayuntamiento. Automáticamente lo deberá redireccionar al portal tributario del Ayuntamiento o a la aplicación de Back-office
- Todo usuario de la Oficina Virtual estará autorizado para trabajar con un Ayuntamiento, por lo que la información que consulte siempre deberá estar “limitada” al Ayuntamiento al que pertenece
- En la página principal del portal, el usuario podrá consultar noticias enviadas por la Diputación, buzón de documentos, estado de los trabajos solicitados a la Diputación, resumen de situación de los padrones
- Alta de expedientes: el usuario debe poder iniciar cualquier tipo de expediente sobre el que disponga autorizaciones
- Alta de objetos en los censos tributarios: el usuario podrá dar de alta nuevos objetos tributarios en los censos de su Ayuntamiento
- Búsquedas de expedientes: podrá buscar por diferentes criterios (como mínimo por contribuyente, entre fechas, por tipo expediente, por número de expediente)
- Búsquedas de objetos censales: podrá realizar búsquedas sobre sus censos (como mínimo por contribuyente, por tributo, por numero censo)

- Consulta de remesas del Ayuntamiento: debe ser posible consultar tanto el resumen, como el detalle de cada uno de los recibos que conforman dicha remesa
- Consulta de liquidación cuentas de recaudación: de forma gráfica el usuario deberá poder acceder a las diferentes liquidaciones periódicas que la Diputación practica con cada Ayuntamiento. Dichas liquidaciones se realizarán por la aplicación de Back-office pero estarán disponibles desde éste portal
- Solicitar trabajos / trámites a REGTSA: se desea que el único canal de comunicación entre REGTSA y los Ayuntamientos sea la Oficina Virtual de Ayuntamientos, por lo que se habilitaran los servicios electrónicos necesarios para que el Ayuntamiento pueda realizar todas sus peticiones por este canal. A modo de ejemplo: solicitud de anticipos, solicitud de emisión padrón tasa, envío ficheros, etc.
- Buzón de documentos: todos los envíos de documentos tributarios electrónicos que la Diputación desee remitir a los Ayuntamientos, se realizarán a través de la Oficina Virtual de Ayuntamientos. Este buzón contendrá todos los documentos remitidos para cada Ayuntamiento
- Firma de documentos: deberá existir un portafirmas electrónico para cada usuario de la Oficina Virtual de Ayuntamientos, desde el cual puedan consultar los documentos a firmar y, si lo desean, realizar la firma electrónica de los documentos de su portafirmas. El portafirmas electrónico debe mostrar únicamente los documentos del usuario conectado y pendientes de su firma.
- Listados disponibles: los usuarios deben poder lanzar un conjunto de listados para los que tengan permisos. Estos listados deberán ser entregados en formato HTML o PDF. Los listados deberán mostrar solo la información del Ayuntamiento al que pertenece el usuario.
- Gestión de ordenanzas: el usuario podrá revisar o modificar las tarifas a aplicar en el cálculo de la deuda de acuerdo a sus ordenanzas fiscales.
- Mantenimiento de beneficios fiscales: el usuario debe poder revisar o modificar aquellos beneficios fiscales contemplados en sus ordenanzas fiscales.
- Calendario fiscal: El sistema generará una propuesta de calendario fiscal de los periodos de cobro de cada ayuntamiento.
- Atención al contribuyente: desde la Oficina Virtual de Ayuntamientos, el usuario podrá realizar una atención global a un contribuyente. Las limitaciones vendrán

impuestas por las autorizaciones asignadas al usuario. Un usuario que pertenezca a un Ayuntamiento podrá consultar toda la información de un contribuyente siempre que esta información esté relacionada con dicho Ayuntamiento.

- Desde éste módulo, el usuario podrá informar al contribuyente del estado de su deuda, emitir documentos cobratorios, justificantes de pago, notificar al contribuyente, cambiar domiciliaciones, etc, así como otros trámites habituales que deban realizarse.

Seguridad y autenticación.

La Oficina Virtual de Ayuntamientos tiene la consideración de aplicación “intranet” puesto que sus usuarios son funcionarios de REGTSA o de los Ayuntamientos. Por ello:

- Los usuarios deberán estar dados de alta en el módulo de usuarios de la solución de Back-office
- Las autorizaciones de cada usuario se gestionaran por el mismo módulo de autorizaciones que la solución de Back-office.

4.17.3 Arquitectura de la Oficina Virtual de Ayuntamientos

La Oficina Virtual de Ayuntamientos deberá utilizar la misma capa de negocio que la aplicación de Back-office.

La capa de presentación estará pensada en usuarios “no expertos”, buscando en todo momento la simplicidad en las pantallas de la Oficina.

5 IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO.

El adjudicatario tendrá que presentar una relación de los servicios genéricos que se consideren adecuados para la puesta en marcha del proyecto.

5.1 PLAN DE EJECUCIÓN

- Detalle de las etapas en la implantación de la aplicación, especificando la posibilidad de instalar el producto por fases, o la obligatoriedad de hacer una instalación completa. Habrá que detallar también cómo será la convivencia con el sistema actual durante el período de transición.

- Hay que especificar las posibles incompatibilidades entre la ejecución de un programa concreto y la gestión ordinaria
- Se describirá cómo se gestionan los datos históricos, detallando si está previsto un sistema de almacenaje en soporte magnético o su mantenimiento en línea, con los procedimientos de acceso necesarios.
- Se especificará la manera de hacer la monitorización de la aplicación y de los procesos de usuario, así como su gestión de procesos.

5.2 CARACTERÍSTICAS A ESPECIFICAR

Dada la importancia de la información residente en la BD del Organismo y de conformidad con lo expuesto en el punto 2.5 de este Pliego de Prescripciones Técnicas, se especificará en el procedimiento de migración:

- El tiempo necesario para la migración de los datos y los procedimientos que serán aplicados para el mantenimiento de la integridad y calidad de los mismos antes, durante y después de la migración, según lo indicado en el punto 2.5 de este Pliego de Prescripciones Técnicas. Especialmente se indicará el procedimiento de validación de la migración, mecanismo de rollback en caso de migración fallida y tiempo necesario y punto de retorno en este último supuesto.
- Los tiempos previstos y necesarios de parada de la actividad del Servicio por causas de la puesta en marcha del nuevo aplicativo
- El proceso de migración de los tipos de documentos actuales al nuevo aplicativo: utilidades de migración, funcionalidades del software de diseño y generación de los nuevos documentos, facilidad de aprendizaje, reutilización de accesos a datos, código, diseños, etc.
- La migración e integración de los históricos del actual aplicativo al nuevo.
- La integración de la información y operativa de las aplicaciones externas al aplicativo corporativo. Se considerará previamente su vigencia o no en el entorno del nuevo aplicativo.
- Las migraciones realizadas por la empresa licitante al aplicativo propuesto, con el mismo origen de datos que en el caso actual, incluyendo datos de contacto vigentes de responsable de las entidades que se faciliten en la relación. Esta información constituirá un importante criterio de valoración de la oferta.

5.3 EQUIPO DE TRABAJO. PLANIFICACIÓN Y METODOLOGÍA A UTILIZAR.

El adjudicatario nombrará al Jefe de Proyecto y REGTSA propondrá un interlocutor y un equipo de supervisión y coordinación del trabajo durante el tiempo de duración del proyecto.

Se presentará un plan de proyecto que incluirá el análisis previo, el diseño técnico, el desarrollo, las pruebas y la implantación junto con el plan de formación del personal y puesta en marcha.

Con el plan de proyecto, el adjudicatario propondrá los mecanismos de coordinación y seguimiento que considere adecuados.

El adjudicatario presentará la metodología a utilizar para la ejecución del proyecto, y se valorará que se emplee una metodología estándar.

6 MEMORIA JUSTIFICATIVA (SOBRE B)

Con las ofertas, y para una correcta evaluación de las mismas, en un máximo de 50 folios, se adjuntará la documentación que se relaciona a continuación:

- Plan de proyecto incluyendo los principales hitos.
- Descripción de los perfiles del equipo de trabajo que el adjudicatario aportará para la ejecución de este concurso.
- Detalle de los requerimientos técnicos de la solución propuesta, incluyendo exhaustiva descripción de la arquitectura del sistema propuesto y los aspectos requeridos sobre la prestación del servicio en la nube.
- Detalle del cumplimiento de los requisitos funcionales por orden de epígrafe, indicando la forma de trabajo y como ésta va a afectar al producto final y adaptación a los detalles del pliego, con indicación explícita de otras funcionalidades que pudieran ofrecer.
- Detalle de las condiciones de implantación y puesta en marcha del proyecto
- Condiciones del mantenimiento.
- Y restante Información requerida para la valoración de los criterios de adjudicación.

7 VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y FINANCIACIÓN

El valor estimado del presente contrato asciende a la cantidad de **890.000,00 euros (IVA excluido)**, siendo el IVA repercutido el 21% de dicho importe (186.900,00 €); ascendiendo en consecuencia el presupuesto máximo del contrato a un montante total de 1.076.900,00 €

El contrato derivado de este procedimiento tendrá carácter plurianual, y se financiará como sigue:

- **Adquisición de una licencia, instalación, parametrización y migración:** 350.000,00 €, más el 21 % de IVA (73.500,00 €) con cargo a la partida 9320A.6260100 de los ejercicios 2016 y 2017 de acuerdo al siguiente detalle:
 - ✓ Año 2016: 220.000,00 € IVA excluido (46.200,00 €), total 266.200,00 €
 - ✓ Año 2017: 130.000,00 € IVA excluido (27.300,00 €), total 157.300,00 €
- **Alojamiento en cloud:** 540.000,00 €, más el 21 % de IVA (113.400,00 €) con cargo a la partida 9320. 2270600 de los ejercicios 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020, de acuerdo al siguiente detalle:
 - ✓ Año 2016: 22.500,00 € IVA excluido (4.725,00 €), total 27.225,00 €
 - ✓ Año 2017: 135.000,00 € IVA excluido (28.350,00 €), total 163.350,00 €
 - ✓ Año 2018: 135.000,00 € IVA excluido (28.350,00 €), total 163.350,00 €
 - ✓ Año 2019: 135.000,00 € IVA excluido (28.350,00 €), total 163.350,00 €
 - ✓ Año 2020: 112.500,00 € IVA excluido (23.625,00 €), total 136.125,00 €

La reserva de crédito para la anualidad de 2016 ha quedado acreditada en el expediente de contratación mediante documentos RC nº 201600069857 y nº 201600069859, expedidos por la Intervención Provincial. Por otro lado, el contrato derivado de este procedimiento quedará sometido a la condición suspensiva de la existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en los ejercicios de 2017, 2018, 2019 y 2020.

La ejecución del proyecto será plurianual determinándose diferentes fases en función de las prestaciones, a saber:

- Provisión de la aplicación, incluye dos fases; una en 2016, y otra en 2017 y años sucesivos.
 - ✓ Fase 1.- Se completará en 2016. Incluirá las siguientes tareas:
 - subfase 0: Análisis y contraste funcional
 - subfase 1: gestión
 - subfase 2: recaudación

- subfase 3: servicios para ayuntamientos y firma electrónica

El importe de esta fase será 220.000,00 € IVA excluido (46.200,00 €), total 266.200,00 €

- ✓ Fase 2.- Se completará en 2017. Incluirá las siguientes tareas
 - subfase 4: servicios ciudadanos
 - subfase 5: configuración de sistema de indicadores
 - subfase 6: acompañamiento posterior al arranque

El importe de esta fase será 130.000,00 € IVA excluido (27.300,00 €), total 157.300,00 €

- Alojamiento en cloud y prestación del servicio de la aplicación: en este caso la propia naturaleza de la prestación exige que su prestación se realice a lo largo de los cuatro años de contrato, devengándose por períodos trimestrales, que serán el resultado de dividir por cuatro el precio de adjudicación anual por dicho concepto.

Una vez finalizada la ejecución de cada una de las fases con el contenido que se han descrito, se realizará el pago con arreglo a los hitos que se indican.

8 TIPOS DE LICITACIÓN.-

En función de la naturaleza de las prestaciones del contrato, se establecen dos tipos de licitación:

1. Adquisición de una licencia, instalación, parametrización y migración: el tipo máximo de licitación será de **350.000,00 €(IVA excluido)**.
2. Alojamiento en cloud: el tipo máximo de licitación será de **540.000,00 €(IVA excluido)**

Las ofertas lo serán por los tipos de licitación o a la baja, debiendo ajustarse estrictamente al modelo que se inserta al final del Pliego de Cláusulas Administrativas, **indicando como partida independiente el importe del IVA**, no siendo admisibles aquellas ofertas que superen dichos tipos de licitación.

En consonancia con lo dispuesto en el art. 147 del TRLCSP, queda prohibida la introducción de cualquier tipo de variante o alternativa a las expresamente fijadas en el presente Pliego, siendo desechadas aquellas ofertas que contravengan lo inmediatamente reseñado.

9 MANTENIMIENTO

9.1 PRECIO DEL MANTENIMIENTO:

- El precio de licitación incluirá el mantenimiento anual del primer año.
- Durante la fase de implantación del aplicativo y durante un año desde la recepción de conformidad del mismo, no existirá coste de mantenimiento.

9.2 CONDICIONES DEL MANTENIMIENTO

Las compañías licitantes deberán reflejar en sus propuestas, de forma explícita, las condiciones de soporte y mantenimiento con referencia, por ejemplo, a tiempos de respuesta frente a problemas funcionales para incidencias críticas (mejora sobre el máximo exigido) o no críticas (valor concreto ofertado por la empresa, mejorando o no el valor recomendado), metodología para la resolución de problemas puntuales con presencia en la entidad local solicitante, formas de atención al cliente, lugar desde el cual se prestan estos servicios, etc, de conformidad con lo establecido en el apartado “2.1.8 Mantenimiento” de este Pliego de Condiciones Técnicas.

10 SANCIONES ECONÓMICAS

En el caso de demora del adjudicatario en la entrega del producto con respecto a los plazos parciales y totales previstos en el Pliego y según la oferta presentada por el mismo, la empresa será sancionada con una penalización económica de las previstas en el artículo 212 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público.

Salamanca, a 1 de agosto de 2016

EL COORDINADOR ADJUNTO DE REGTSA,

EL DIRECTOR-GERENTE DE CIPSA

Fdo.: Manuel Pechero Arroyo

Fdo.: Enrique García Mariño