

-

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA
CONTRATACIÓN, MEDIANTE CONCURSO ABIERTO, DEL
SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE UNA LICENCIA DE
USO DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN,
INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN

ÍNDICE

1	INTRODUCCIÓN.....	5
2	OBJETO DE LA CONTRATACIÓN.....	5
2.1	Software objeto del concurso	5
2.2	Servicios de implantación y puesta en marcha.	5
2.3	Instalación	5
2.4	Parametrización	5
2.5	Migración.....	5
2.6	Formación	6
2.7	Paso a explotación	6
2.8	Mantenimiento	6
3	REQUERIMIENTOS TÉCNICOS	6
3.1	Arquitectura.....	6
3.2	Servidor de datos.....	7
3.3	Servidor de aplicaciones	7
3.4	Seguridad.....	7
3.5	Interfaz gráfica, navegación y consultas.....	7
3.6	Modelo de datos	7
3.7	Generación e impresión de consultas e informes	7
3.8	Procedimientos masivos.....	8
3.9	Documentación	8
3.10	Actualizaciones y cambios de versión.....	8
3.11	Rendimiento	8
3.12	Código fuente.....	8
4	REQUISITOS FUNCIONALES	9
4.1	Características generales.....	9
4.2	Gestión de organización y seguridad	9
4.3	Gestión de Expedientes.....	10
4.4	Fiscalización.....	10
4.5	Gestor Documental	11
4.6	Firma Electrónica.....	11
4.7	Gestión de Personas	12
4.8	Gestión de Territorio.....	13
4.9	Gestión Tributaria.....	13
4.9.1	Características generales	13
4.9.2	Gestión de Ordenanzas	15
4.9.3	Liquidaciones y Autoliquidaciones	15
4.9.4	Gestión de Padrones	16

4.9.5	Registro de Transmisiones.....	16
4.9.6	Gestión del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.....	17
4.9.7	Gestión del Impuesto sobre Actividades Económicas.....	17
4.9.8	Gestión del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.....	18
4.9.9	Gestión del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana	18
4.9.10	Gestión del Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras ...	19
4.9.11	Gestión de las contribuciones especiales y cuotas de urbanización. ...	19
4.9.12	Gestión de las Tasas y Precios Públicos	19
4.10	Recaudación	20
4.10.1	Características generales.....	20
4.10.2	Gestión del cobro.....	20
4.10.3	Procedimientos tributarios.....	22
4.10.4	Aplazamientos y fraccionamientos de pago	22
4.10.5	Devoluciones de ingresos debidos e indebidos.....	23
4.10.6	Suspensiones.....	24
4.10.7	Recursos y Revisión en Vía Administrativa.....	24
4.10.8	Anulaciones.....	25
4.10.9	Domiciliaciones	25
4.10.10	Contabilidad auxiliar y enlace con la aplicación de Gestión Económica.	26
4.11	Recaudación Ejecutiva	27
4.11.1	Características generales.....	27
4.11.2	Procedimiento de apremio.....	28
4.11.3	Embargo de bienes y cuentas bancarias.....	29
4.11.4	Sucesiones y derivaciones de responsabilidad	30
4.11.5	Gestión de fallidos.....	30
4.12	Procedimientos de Inspección y Sanción	30
4.13	Sanciones de Tráfico	31
4.14	Gestión de Notificaciones	32
4.15	Sistema de Información para la toma de decisiones.....	34
4.16	Oficina Virtual	35
4.17	Oficina virtual del ciudadano	35
4.17.1	Descripción General.....	35
4.17.2	Descripción Funcional del Front-Office.	36
4.18	Oficina Virtual de Ayuntamientos	38
4.18.1	Descripción General.....	38
4.18.2	Descripción Funcional de la Oficina Virtual de Ayuntamientos.....	39
4.18.3	Arquitectura de la Oficina Virtual de Ayuntamientos.....	40
4.19	Integración de la Plataforma de Administración Electrónica de EELL de la Comunitat Valenciana (PAECV) con la Oficina Virtual del Ciudadano (OVR).	40

5 IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA DEL PROYECTO. 41

5.1	Plan de ejecución.....	41
5.2	Características a valorar	41
5.3	Equipo de trabajo. Planificación y Metodología a utilizar.....	42
6	MEMORIA JUSTIFICATIVA.....	42
7	PRECIO DEL CONTRATO	42
7.1	Forma de pago.....	42
8	MANTENIMIENTO.....	43
8.1	Precio del Mantenimiento:	43
8.2	Condiciones del Mantenimiento.....	43
9	PLAZOS DE EJECUCION.....	43
10	FORMACION AL PERSONAL USUARIO DEL APLICATIVO Y APOYO A LA MIGRACION DE DOCUMENTOS.....	44
10.1	Formación al Personal.....	44
10.2	Apoyo a la Migración de Documentos.....	44
11	REQUISITOS DE SOLVENCIA.....	44
12	SANCIONES ECONÓMICAS.....	44

1 INTRODUCCIÓN

La Diputación 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. El objeto del contrato es, por lo tanto, el suministro de una licencia de uso de una aplicación informática de gestión integral de tributos y de otros ingresos de derecho público, inspección y recaudación, así como su instalación, parametrización, adaptación, formación para técnicos y usuarios finales, traspaso de datos, mantenimiento y apoyo según las condiciones técnicas y funcionales que se detallan en el presente documento.

2 OBJETO DE LA CONTRATACIÓN

2.1 Software objeto del concurso

El precio total de licitación incluye la licencia para el uso por la Diputación del software de los módulos de gestión y todos los componentes y servicios adicionales que son necesarios para el cumplimiento de los requerimientos técnicos y funcionales descritos en este pliego.

2.2 Servicios de implantación y puesta en marcha.

Para la realización de los servicios que acto seguido se relacionan, la empresa adjudicataria tendrá que aportar el personal debidamente cualificado para conseguir los objetivos de implantación y parametrización en los plazos establecidos dentro del calendario de puesta en marcha.

2.3 Instalación

Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que comprender la instalación de las aplicaciones tanto en el servidor de base de datos como en los servidores de aplicaciones.

2.4 Parametrización

- Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir:
- 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 de la Diputación.

2.5 Migración

- Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir **la migración de datos** del actual sistema.
- En la oferta, la empresa deberá detallar de forma exhaustiva las entidades a migrar, la estrategia y el destino de las mismas.
- La migración debe ser "completa", es decir, que las principales 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.

2.6 Formación

- Los servicios a prestar por la empresa adjudicataria tienen que incluir la formación del personal en sus distintos perfiles o roles
- El horario de formación se adaptará a las necesidades de la Diputación 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 la Diputación, en la utilización del modelo de datos de la aplicación, generación y manipulación de listados e informes, instalación (parte cliente, servidor de BD y servidor de aplicaciones), gestión y configuración de la parte cliente, actualización de versión de producto, configuración del sistema de seguridad, y todos los aspectos que sean necesarios para la correcta explotación del producto.

2.7 Paso a explotación

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 sea presencial o remota.

2.8 Mantenimiento

- Las ofertas incluirán el precio del mantenimiento/apoyo postventa para los años sucesivos.
- El contrato de mantenimiento tiene que comprender:
 - La adaptación del software a los cambios de normativa legal y de las ordenanzas fiscales.
 - La inclusión de las nuevas funcionalidades o mejoras que el producto contemple durante su evolución. En este concepto se recoge la implantación de nuevas versiones de la aplicación y documentación.
 - La corrección de las incidencias que se presenten imputables al software, incluyendo la recuperación de datos erróneos generados por el mal funcionamiento de la aplicación.
 - La resolución de las incidencias del entorno directamente relacionadas con el producto que deriven en su mal funcionamiento.
 - Resolución de 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.
 - Conexión remota para la captura de datos y la resolución de incidencias.

3 REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

3.1 Arquitectura

- La Arquitectura estará dividida en tres capas MVC (modelo, vista, controlador) basado en patrones de diseño y programación J2EE.
- Se deberá aportar una solución para permitir el intercambio de información con otros sistemas basados en protocolos SOAP/XML.
- Permitirá dividir el contenido estático del contenido dinámico de la solución aportada y poder utilizar sistemas de balanceo de carga, ya sea por software o por hardware.

- Multiplataforma. La solución aportada deberá poder desplegarse en entornos basados en plataformas de sistema operativo Windows o Unix.

3.2 Servidor de datos

- El Servidor de datos tiene que estar implementado con el motor de Base de Datos Oracle estándar 10g y 11g RAC. No son objetos de este concurso las licencias de base de datos.

-

3.3 Servidor de aplicaciones

- El servidor de aplicaciones será de código abierto.
- Tienen que especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como para la construcción de la solución propuesta.

3.4 Seguridad

- Las ofertas tendrán que especificar claramente las soluciones que aportan a los procesos de seguridad AAA (Autenticación, Autorización, Auditoría).
- Se requerirá que la aplicación disponga de las funcionalidades necesarias para el cumplimiento de la Ley de Protección de Datos: autenticación, autorización y auditoría.
- El acceso de los usuarios deberá permitir la utilización de diferentes certificados digitales (FNMT, ACCV en sus versiones de empleado público, personal, de empresa y DNI electrónico) y se realizará a través de un protocolo web segura (HTTPS). La aplicación deberá estar provista de las validaciones y mecanismos necesarios para su correcto funcionamiento.

3.5 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.

3.6 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.

3.7 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 formato PDF, HTML y MS Word.
- Gestione y utilice marcadores MS Word en documentos de ese tipo.
- 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. Esta plataforma deberá adaptarse al sistema utilizado por la empresa adjudicataria del contrato de notificación (Actualmente sistema SICER).

3.8 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.

3.9 Documentación

- Los manuales de usuario y toda la documentación del proyecto se entregará en soporte digital, y en papel en caso de que la Diputación 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 la Diputación podrá explotar los mencionados datos de forma independiente.

3.10 Actualizaciones y cambios de versión

- La aplicación tendrá que disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema (base de datos y fuentes) de forma metódica, sencilla y con salvaguarda de versión anterior en caso de problemas.

3.11 Rendimiento

Se requerirá que se defina la arquitectura hardware del entorno de explotación adecuado a las necesidades de la Diputación y de acuerdo con los requerimientos de sus técnicos, donde quede 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 se vea afectada por una posible lentitud en la explotación.

3.12 Código fuente

Las empresas licitadoras tendrán que garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación para la Diputación en caso de cierre de la

Empresa por cualquier motivo, fusión o absorción por otros o por cambio en la línea de negocio de la misma.

4 REQUISITOS FUNCIONALES

4.1 Características generales

El ámbito territorial de la Gestión Inspección y Recaudación del Servicio, es el de ésta provincia.

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 de Saneamiento, 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 tendrán que poder identificar los usuarios y sus password, siendo el usuario único y utilizable por todas las aplicaciones.
- Conexión directa con LDAP. Que se pueda acceder al aplicativo con la validación realizada al conectarse al dominio. Sin esta validación, que no deje acceder o que solicite usuario y password.
- 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.
- Arbitrar un medio de comprobar que no existen agujeros de seguridad por los que puedan acceder a módulos, a operaciones o a datos aquellos usuarios no autorizados.

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 la Diputación 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 todos los documentos de entrada, tanto de forma presencial como telemática, que presenten los contribuyentes con destino a la Diputación así como los documentos de salida generados en la tramitación.
- El Registro de entrada y salida, será el Registro General de la Diputación.
- 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 la Diputación:
 - 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.

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 NEDA (basada en la ISAD(G)).
 - Que toda documentación almacenada en el Gestor Documental pueda ser reutilizable en función de su vigencia.
 - Que se integre con el gestor documental corporativo de la Diputación (ALFRESCO).
 - 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.

4.6 Firma Electrónica

- Se requerirá:
 - Una solución de firma electrónica de 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 la Diputación.
 - 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. Se integrará con el portafirmas corporativo de la Diputación (Plataforma de Administración electrónica de la Comunidad Valenciana).
 - Un motor de transformación de formatos. El formato estándar de firma será el pdf.
 - 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.
 - La validación mediante 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 firma se configurará para que se pueda firmar con certificado de empleado público, certificado personal o DNI.

4.7 Gestión de Personas

- La gestión de persona consistirá en un subsistema que integrará toda la información, que disponga la Diputación 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 persona 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, 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 la Diputación 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 accesibilidad a ver la información de forma gráfica con los navegadores web públicos o los que se disponga en la Diputación.
- 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.

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 georeferenciación 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.
- 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 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.
- Que permita la gestión de los tributos por el procedimiento de autoliquidación a criterio de la Diputación
- 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.
- 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 provenientes de otras Administraciones (Catastro, Agencia tributaria, Entidades Locales).
- 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 georeferenciación 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 impositivos 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 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.

4.9.4Gestión 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.

4.9.5Registro 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.
- 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

Se requerirá que:

- Gestione los padrones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles 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 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

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 trimestral, con las altas, bajas y modificaciones realizadas. Soporte Anual, con las actividades al inicio de año y cálculo de cuota tarifa y censo de no obligados
- 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

Se requerirá:

- Que permita la actualización del padrón de forma automática a partir de los apoyos 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, 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 (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/ mortiscausa)

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 contador automático de referencia cuando no haya referencia (Vados sin número, agua sin contador, perros).
- 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.

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.

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.
- Que cualquier documento cobratorio (recibo, liquidación, carta de pago, notificaciones de ejecutiva, etc.) pueda ser ingresado por medio de este procedimiento en cualquiera de las entidades colaboradoras.
- 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. Estos cobros también deberán ser confirmados a posteriori por los usuarios.
- La recepción de la información correspondiente a la fase IV 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 posibilidad de hacer levantamientos parciales.
- 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 los 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, 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.

- o B) Cuadre de procesos de cobro, como cargas de C60, fase IV 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 Diputación.
- 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 si 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.
- 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.
- Se pueda paralizar y desparalizar 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.

4.10.5 Devoluciones de ingresos debidos e 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.
- 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.
- 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. Opcionalmente, 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.

4.10.6Suspensiones

- 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.

4.10.7Recursos 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.
- 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.

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 imponible.
- 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 desdomiciliar impagados reincidentes.
- Se pueda actualizar y depurar cuentas a través del Cuaderno 19.
- Se domicilien cuentas desde Cuaderno 60 con control de incidencias.

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 de Gestión Económica.
- 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, remesa y concepto de la deuda gestionada.
- A partir de los importes registrados en la contabilidad auxiliar de recaudación, y mediante un sistema altamente configurable que permita la completa adaptación al sistema de gestión económica, 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 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 a las que se prestan servicios de colaboración tributaria y recaudatoria los precios de gestión que se les aplicarán para dicha colaboración.
- 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.
- Se deberá poder registrar y gestionar adecuadamente los importes de los anticipos que, en su caso, hayan sido librados a las entidades anteriores.
- 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 (Generalitat Valenciana, Diputación, Mancomunidades, Consorcio, 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 genere por aquellas deudas no satisfechas en una fecha determinada permitiendo generar un modelo normalizado con la norma C60.
- En el caso de deudas de organismos públicos se obtenga una certificación acreditativa de no pago a efectos de un nuevo requerimiento, y en caso de falta de pago permita realizar el correspondiente expediente de compensación de deudas.
- Para el resto de contribuyentes la falta de pago de la providencia de apremio en los plazos establecidos, determine la emisión 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 informatizado.
- 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 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 SICER, 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.
- Haya un filtro que evite el pase a ejecutiva de las deudas de las Administraciones Públicas.
- Habilite una gestión específica para las Administraciones Públicas.
- 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.
- 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 la Diputación, aunque habrá que entregar una tramitación predefinida.
- Los costes asociados a cada actuación queden perfectamente documentados 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.
- 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, en caso de que la Diputación suscriba los convenios correspondientes.
- 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.).

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.
- 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

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.
- 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.
- La gestión de las consecuencias tributarias.
 - Si se trata de inspección del IAE, se requiere, necesaria e imprescindiblemente, 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
- La creación de consultas e informes definida por la unidad gestora de la inspección.

4.13 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.
 - Y 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.
- 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 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 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 cuantos 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 TESTRA y notificaciones en 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 detraer 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 envío de puntos a la DGT.
- Creación de cualquier tipo nuevo de envío.

4.14 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 esté adaptado al sistema de retorno de información de certificados de Correos pero abierto a retorno de otras 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 documento que se notifica y su acuse de recibo escaneado puedan quedar asociados para su consulta e impresión a los recibos afectados y/o a la remesa / relación generadora.
- 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 pueda notificar por entorno web, a través de nuestra Oficina virtual o de Otras Administraciones.
- La incorporación de las imágenes escaneadas de los acuses de recibo al sistema recibidas de las empresas de notificación y permitir vincular a la liquidación, recibo o documento correspondiente, la imagen del acuse de recibo.
- 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, lleven una huella digital a efectos de su compulsión en el sitio web que se habrá habilitado para estos efectos, que le dará certeza de autenticidad.

4.15 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 Mandos, 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.
- Una herramienta basada en inteligencia de negocio que incorpore un potente motor analítico que permita analizar y explotar la información del repositorio.
- El automatismo y programación desde el aplicativo de gestión de ingresos
- Una interface de fácil acceso y agradable para la presentación de datos.
- La Interacción usuario sistema, amigable, flexible y potente.
- Una explotación adecuada de la información cuantitativa, permitiendo el seguimiento gráfico, cronológico, tendencias y estadísticas.
- Una accesibilidad y distribución universal de la información.
- Una publicación y exportación de la información mediante herramientas de fácil uso.
- Un sistema de información gerencial que permita definir los objetivos más estratégicos del Servicio.
- Que el sistema transversal de indicadores este totalmente integrado facilitando el acceso a los usuarios y comunicando los datos de una forma visual y muy intuitiva.
- Que el nivel de análisis de la información que se pueda obtener dependa del nivel de permisos o seguridad del usuario que se conecte.
- Que los informes se podrán filtrar, dar formato y exportar a cualquier tipo ofimático (xls, doc, ppt o txt).
- Que el sistema transversal de indicadores disponga de cubos multidimensionales los cuales estructuren 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 estos cubos multidimensionales puedan exportar la información a formatos ofimáticos.
- Que se permita la definición de consultas a medida contra el repositorio único y de forma "on-line"
- La incorporación de un cuadro de mandos que permita dar el conocimiento de la marcha de la organización y permitiendo hacer análisis instantáneos a los responsables del área en un formato muy intuitivo y perspicaz.

- Que la solución incorpore herramientas para la realización de documentos de manera "on-line", dando la posibilidad de poder catalogar estos para su posterior visualización.

4.16 Oficina Virtual

La Oficina virtual de Recaudación se integrará con la Oficina virtual/Sede electrónica de la Diputación actualmente en construcción.

Integración de la Plataforma de Administración Electrónica de EELL de la Comunitat Valenciana (PAECV) con la Oficina Virtual del Ciudadano.

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.

4.17 Oficina virtual del ciudadano

4.17.1 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 servicio de Gestión Tributaria y Recaudación de la Diputación.

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 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.

4.17.2 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.

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 dos tipos de autenticación:

- Certificado digital emitido por una autoridad de certificación reconocida por la Diputación.
- DNI electrónico, tal y como establece la Ley de Acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

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.

Se integrará el actual TPV Virtual de que dispone Diputación para el pago de tributos dentro de la Oficina virtual como una opción más de pago sin que necesiten de identificación con certificado ni usuario y password.

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.

El envío de correos electrónicos se realizará mediante los servidores SMTP de la Diputación. Para el segundo caso, el adjudicatario deberá proporcionar una pasarela de envío de SMS que permita a la Entidad contratar los servicios de alguna operadora de telecomunicaciones para efectuar el envío de las comunicaciones a través de la pasarela hacia los servicios de envío de la operadora seleccionada.

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 deberá permitir su instalación en una DMZ (zona desmilitarizada), totalmente independiente de la solución de Back-office (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 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 utilizando los siguientes estándares de codificación:

- HTML 4.01 (<http://www.w3.org/TR/html401/>)
- XHTML 1.0 (<http://www.w3.org/TR/xhtml111/>)
- CSS 2 (<http://www.w3.org/TR/REC-CSS2/>)

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.

4.18 Oficina Virtual de Ayuntamientos

4.18.1 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. Será como el “portal de los Ayuntamientos” que delegan la gestión a la Diputación.

Los usuarios de gestión de la Diputación no son solo los propios de la Diputación, también lo son los usuarios de los Ayuntamientos gestionados por la propia Diputación. Así pues, es requerimiento poder contemplar en el nuevo sistema de gestión, usuarios “externos” a la propia Diputación, 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.

4.18.2 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 Diputación o 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 numero 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 la Diputación: se desea que el único canal de comunicación entre la Diputación y los Ayuntamientos sea la Oficina Virtual de Ayuntamientos, por lo que se habilitaran los trámites 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 la propia Diputación 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.

4.18.3 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.

4.19 Integración de la Plataforma de Administración Electrónica de EELL de la Comunitat Valenciana (PAECV) con la Oficina Virtual del Ciudadano (OVR).

En este apartado se pretende abordar la problemática de la integración de la PAECV con la OVR, de modo que no se desarrollen trámites específicos relacionados con gestión tributaria en la parte de la PAECV y sí se puedan reutilizar desde esta los trámites implementados para la OVR.

La visión del ciudadano respecto a los trámites de gestión tributaria debe ser única, tanto si accede a los mismos a través de la Sede Electrónica de la PAECV como si accede a través de la OVR.

La integración de la OVR con la PAECV, se realizará atendiendo a dos puntos de vista principales, en función de las posibles acciones a realizar por el ciudadano en cada momento:

Realización de trámites por parte del ciudadano.

Los ciudadanos deben de ser capaces de poder realizar cualquier trámite disponible en la OVR a través de la PAECV.

En la PAECV deberá aparecer una familia de trámites denominada '*Tributos*', a través de la cual se mostrarán todos los trámites disponibles en la OVR.

Esta familia de trámites deberá actualizarse automáticamente ante cualquier modificación de los trámites de la OVR.

Consulta del estado de los trámites por parte del ciudadano.

Cuando un ciudadano acceda a la *Carpeta Ciudadana* de la PAECV de su Ayuntamiento, deberá ver la misma información a nivel tributario y poder realizar las mismas acciones que si accediera directamente a través de la OVR.

Para obtener información tecnológica en detalle sobre la PAECV se podrá consultar la siguiente url:

- <http://proyectoell.gva.es>

También llamando o escribiendo un email a la Oficina del Proyecto:

Tel: 963 477 337 , email: proyectoell@gva.es

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

- Las empresas licitantes tienen que detallar 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.
- 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.
- Se especificará la manera de hacer la monitorización de la aplicación y de los procesos de usuario.

5.2 Características a valorar

- Dada la importancia de la información, se valorará en el procedimiento de migración:
 - La rapidez en la migración de los datos y el mantenimiento de la integridad y calidad de los mismos después de la migración.
 - Los tiempos 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, potencia 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.

5.3 Equipo de trabajo. Planificación y Metodología a utilizar.

El adjudicatario nombrará al Jefe de Proyecto y la Diputación 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.
- Detalle 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.

7 PRECIO DEL CONTRATO

El coste total del proyecto será de **OCHOCIENTOS MIL EUROS (677.966,10 euros de principal más 122.033,90 euros de IVA)**.

La ejecución del proyecto será plurianual determinándose dos fases; una en 2012 y otra en 2013.

Fase 1.- Se completará en 2012. Consistirá en la migración total de datos del aplicativo actual y la puesta en marcha de todos los requisitos funcionales especificados en los puntos 4.1 a 4.15. El importe total de esta fase será de **CUATROCIENTOS MIL EUROS (338.983,05 euros de principal más 61.016,95 euros de IVA)**.

Fase 2.- Se completará en 2013. Consistirá en la implantación y puesta en marcha de la Oficina Virtual, tanto del ciudadano como de los Ayuntamientos. El importe total de esta fase será de **CUATROCIENTOS MIL EUROS (338.983,05 euros de principal más 61.016,95 euros de IVA)**.

7.1 Forma de pago

Una vez finalizada la ejecución de cada una de las fases con el contenido que se describe en la cláusula 9 del presente pliego, se realizará el pago con arreglo a los hitos que allí se indican.

8 MANTENIMIENTO

8.1 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 y será prorrogable, sin que el plazo total del presente contrato exceda de 6 años.

- Las ofertas incluirán el precio del mantenimiento/apoyo postventa para los años sucesivos, su precio será de **CIEN MIL EUROS (84.746 euros de principal más 15.254 euros de IVA)**, y se valorará de acuerdo con los criterios establecidos en el punto B) de los criterios de Selección del contratista. El pago del mismo se efectuará anualmente.

8.2 Condiciones del Mantenimiento

- El licitador deberá establecer los procedimientos a seguir tanto en el caso de mantenimiento evolutivo como correctivo del aplicativo y detallar los plazos de respuesta que se valorarán en el punto F) de los criterios de Selección del contratista.

9 PLAZOS DE EJECUCION

El proyecto deberá estar totalmente finalizado el 31 de diciembre de 2013.

Se desarrollará en dos Fases:

Fase 1, finalizada totalmente el 31 de diciembre de 2012, y comprenderá los siguientes hitos:

- 1.- Instalación, formación y prueba (50% del precio total de esta fase).
- 2.- Migración de datos, puesta en marcha y formación (50% del precio total de esta fase).

Fase 2, finalizada totalmente el 31 de diciembre de 2013, y comprenderá los siguientes hitos:

- 1.- Oficina virtual del ciudadano (50% del precio total de esta fase).
- 2.- Oficina virtual de Ayuntamientos (50% del precio total de esta fase).

No obstante, se valorará la reducción en el plazo de ejecución de cada una de dichas fases de acuerdo al punto C) de los criterios de selección del contratista, para lo cual los plazos de implantación se indicarán por semanas, valorándose el número de ellas en que se vea reducido el plazo máximo en el que deben estar operativas las fases anteriormente indicadas y considerándose que se dispone de 36 semanas para finalizar cada una de ellas. La baja no podrá ser superior a 20 semanas.

10 FORMACION AL PERSONAL USUARIO DEL APLICATIVO Y APOYO A LA MIGRACION DE DOCUMENTOS.

10.1 Formación al Personal

Para la formación del personal que tenga acceso al aplicativo, se considera que son necesarias un mínimo de 200 horas, a partir de las cuales y con un incremento máximo de 250 se valorarán las ofertadas de acuerdo al punto D) de los criterios de selección del contratista.

10.2 Apoyo a la Migración de Documentos.

Para facilitar esta tarea, se considera que el adjudicatario realizará un mínimo de 120 horas en la migración de documentos a la nueva solución informática, a partir de las cuales y con un incremento máximo de 150, se valorarán las ofertadas de acuerdo al punto E) de los criterios de selección del contratista.

11 REQUISITOS DE SOLVENCIA

Será requisito para poder participar en este concurso el tener una experiencia mínima DE TRES AÑOS en desarrollo, suministro e implantación de aplicaciones informáticas multiinstitución de análogo contenido.

El técnico de recaudación que forme parte de la mesa de contratación, si no tuviera suficiente con los datos ofrecidos por el licitador sobre el aplicativo o los aplicativos alegados como solvencia técnica, podrá solicitar al licitador que haga una demostración del aplicativo para poder valorar si es de características análogas al que es objeto de licitación.

12 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 196 la Ley de Contratos del Sector Público

Castellón, 23 de diciembre de 2011.
LA DIRECTORA DEL SERVICIO
P.O.

Fdo.: M^a Angeles Guillamón Beltrán



ANEXO

ANTE EL ORGANISMO DE CONTRATACION, D, mayor de edad, vecino de, domiciliado en C/, provisto del D.N.I. núm., en nombre y representación de según escritura de apoderamiento otorgada ante el Notario del Ilustre Colegio de, D. ..., en, núm. de su protocolo, e inscrita en el Registro Mercantil de

DECLARA: Que la Entidad que representa goza de plena capacidad jurídica y de obrar, y que ni dicha empresa, ni la persona que la representa ni los demás que forman parte de ella, se hallan incurso en ninguna de las prohibiciones para contratar a que se refiere el art. 60 de la Ley de Contratos del Sector Público, y que se halla al corriente de sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social impuestas por las disposiciones vigentes.

En a ...de de ...

Fdo.



Anexo II

DECLARACIÓN DE PRIVACIDAD DE DATOS Y DOCUMENTOS

D, provisto del D.N.I. núm., en nombre y representación decon CIF.....

DECLARA

Que los documentos y datos presentados en el sobre* (A o B, según corresponda) que considera de carácter confidencial son los que a continuación se relacionan:

.....
.....

En....., a.....

Fdo.

* En su caso, se tendrá que presentar una declaración para cada uno de los sobres.