PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN POR EL AYUNTAMIENTO DE PUERTOLLANO DEL ARRENDAMIENTO DE LICENCIA DE USO PARA LA IMPLANTACIÓN, MIGRACIÓN DE DATOS DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN Y RECAUDACIÓN TRIBUTARIA Y SU MANTENIMIENTO Y ASISTENCIA TÉCNICA, ASÍ COMO LA IMPARTICIÓN DE FORMACIÓN NECESARIA PARA SU UTILIZACIÓN POR PERSONAL DEL AYUNTAMIENTO.

INTRODUCCIÓN

El Ayuntamiento de Puertollano está inmerso en proyectos de modernización de sus actuales aplicaciones para establecer un modelo de Ayuntamiento en clave tecnológica, dotado de las mejores herramientas para desempeñar sus funciones de la manera más eficaz, productiva y sostenible.

En este marco se plantea ahora la modernización de las aplicaciones informáticas de gestión económico-financiera municipal, en concreto las relativas a los módulos de Gestión y Recaudación Voluntaria objeto de este pliego, a los efectos de facilitar a la ciudadanía los medios necesarios para la atención de sus obligaciones tributarias.

OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del presente contrato es la modernización del sistema de Gestión Tributaria y recaudación de acuerdo a los criterios funcionales que se establecen en el presente pliego y conforme a la normativa vigente en las administraciones locales en estas materias, con la implantación de una aplicación informática mediante el arrendamiento de la licencia de uso para la gestión y recaudación tributaria, así como la integración, migración y carga de datos utilizados actualmente, el mantenimiento, asistencia y soporte técnico de conformidad con el presente pliego y el pliego de cláusulas administrativa y la impartición de formación necesaria para su utilización por personal del Ayuntamiento.

La aplicación será destinada a las unidades administrativas de Gestión Tributaria y a la Tesorería Municipal del Ayuntamiento de Puertollano, Cementerio y Sanciones, deberá tratar los datos conforme a las Ordenanzas Fiscales y demás normativa vigente en materia tributaria.

El proyecto requiere la instalación de un software de gestión de tributos para realizar las tareas propias del servicio, plenamente compatible con la gestión telemática. La instalación, parametrización, puesta en marcha y formación se realizará en los locales que especifique el Excmo. Ayuntamiento de Puertollano.

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

La empresa incluirá el arrendamiento del uso de las licencias y el software necesario, sin límite de usuarios, para el mantenimiento del mismo. El servicio incluirá igualmente el traspaso de la información del antiguo al nuevo sistema bajo la supervisión y en colaboración con el personal del Ayuntamiento, y en los formatos facilitados por los servicios informáticos del Ayuntamiento.

La empresa adjudicataria deberá garantizar que el desarrollo informático cumple las condiciones legales que le sean de aplicación. Específicamente y de forma no restrictiva, deberán cumplir las condiciones establecidas en la Ley Orgánica 15/99 de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, la Ley 34/2002 de 11 de julio, de servicios de sociedad de la información y de comercio electrónico y Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno.

Las características técnicas y funcionales de las aplicaciones y mantenimiento escritos en este documento constituyen los requisitos mínimos, y deben estar totalmente operativas en el momento de la presentación a esta contratación.

En resumen, los trabajos a realizar consisten en:

- Licencia de uso, instalación y configuración de los siguientes los módulos de Gestión Tributaria y Recaudación:

    - **Gestión del Impuesto sobre Instalaciones y Obras.**
    - **Gestión de Tasas y Precios Públicos.**
    - **Gestión de Cementerios.**
    - **Sanciones a Ordenanzas, excepto tráfico de circulación de vehículos.**
    - **Recaudación Voluntaria.**
    - **Enlace Contable con SicalWin**
    - **Enlace Recaudación Ejecutiva con Diputación Provincial de Ciudad Real.**
    - **Debe ser capaz de permitir pagos telemáticos, en cualquiera de las formas previstas actualmente, (tarjetas de todo tipo, débito, crédito, etc.), a través de página wed del Ayuntamiento, por internet, teléfono móvil, otro dispositivo, etc....Asimismo deberá facilitar pasarela telemática de pagos a entidades bancarias o colaboradoras . Permitirá que los recibos sean emitidos con código QR y código de identificación para permitir pagos con cuadernos bancarios.**

- Integración, Migración y carga de los datos de los sistemas que se sustituyan ICIO, Cementerio, Sanciones, Entrada de Vehículos, Mercadillo, resto de Tasas y precios públicos.

- Formación de usuarios a todos los niveles requeridos.

- Puesta en Marcha de los sistemas ofertados.

- Las ofertas presentadas deberán contemplar y valorar las siguientes modalidades de comercialización para los módulos objeto de este pliego:

    - Alquiler anual de Licencia de uso para la aplicación para la gestión y recaudación tributaria en voluntaria de ICIO, Cementerio, Tasas y Precios Públicos, recaudación voluntaria. Incluye Oficina Virtual (para autoliquidaciones, consulta de padrones, consultas de recaudación, etc)

- La Integración, migración y carga de datos utilizados actualmente a la nueva aplicación a la que se adquiere la licencia de uso.
- La impartición de la formación necesaria para la utilización de la aplicación.
- El mantenimiento, asistencia y soporte técnico de conformidad con este pliego.

REQUISITOS DEL SISTEMA

1.- ARQUITECTURA DE LA APLICACIÓN.

El Sistema estará basado en un modelo de arquitectura web a tres capas: almacenamiento, lógica de proceso y lógica de presentación. Específicamente, la lógica de proceso será totalmente independiente del sistema de almacenamiento y de su forma de gestión.

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

Los clientes del sistema serán todos web para permitir el empleo de las principales versiones de navegador estándar del mercado. El empleo de la tecnología web permitirá al usuario hacer uso de la aplicación mediante el explorador o navegador estándar de Internet, eliminando la instalación y mantenimiento de la parte cliente. Deberá poder ejecutarse en sistemas operativos Windows (cualquier versión), Linux, etc. El lenguaje de programación deberá ser ASP.NET con tecnología AJAX.

El Servidor será accesible únicamente a través de Servicios Web (Tecnología SOAP), lo que permitirá la interconexión con otras aplicaciones del ayuntamiento. Además, la lógica de negocio tendrá que estar orientada a componentes para el uso de un servidor de aplicaciones. Deberán estar desarrollados con tecnología COM+.

El sistema de gestión de base de datos será Microsoft SQL Server.

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

Los aplicativos deben integrarse completamente con los paquetes ofimáticos de Microsoft Offices (cualquier versión) y Open Office.

Los servidores donde se instalará la aplicación serán Microsoft Windows 2008 Server o superior, se debe especificar capacidad para cada aplicación y para cada base de datos, asimismo las características técnicas del/os servidor/es donde se van a montar la aplicación.

2.- ACCESO Y SEGURIDAD.

La aplicación deberá cumplir los siguientes requisitos básicos en materia de seguridad:

- Proporcionar funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como disponer de funciones que permitan personalizar por cada perfil de usuario definido unas características de acceso y operatividad dentro de ella.

  Cada usuario deberá poder acceder únicamente a las funcionalidades asociadas a su perfil concreto, debiendo existir una herramienta de administración de perfiles manejable por personal no informático, y desde la cual se permita personalizar el entorno de la aplicación bajo la premisa inicialmente requerida, es decir, interfaz de usuario determinado por su perfil.

- Independencia de cualquier otro mecanismo de seguridad existente en la red. Deberá disponer de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso (dato que deberá ser parametrizable), así como de mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas). Asimismo, deberá provocar la desactivación de la conexión ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de identificación/autenticación.

- Registrar todo movimiento realizado por cada usuario que acceda o intente acceder al sistema, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir.

- La aplicación deberá disponer de herramientas que permitan analizar estas trazas de auditoria y permitir un control exhaustivo e integrado de las operaciones sobre la aplicación.

- Habrá de disponer de un registro histórico de movimientos, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones llevadas a cabo en base a múltiples criterios, permitiendo obtener su estado y características tanto cronológica como operativamente.

- La aplicación permitirá la utilización del DNI-e o certificados digitales en el proceso de identificación/autenticación, disponiendo de todos los módulos informáticos que sean necesarios para realizar la tramitación electrónica de los expedientes con firma digital avanzada, de principio a fin, para todos aquellos procedimientos en los que el Ayuntamiento lo considere de interés y oportuno.

3.- ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN.

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

Se valorará especialmente la facilidad con que la Entidad pueda realizar estas actividades en forma desatendida y/o remota, así como que puedan ser realizadas por la empresa adjudicataria de forma remota y como parte de los servicios de mantenimiento y soporte de la aplicación.

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

El servicio de mantenimiento deberá incluir:

A) La entrega de cuantas nuevas versiones puedan surgir del aludido producto, facilitando - en tal caso- la documentación relativa a tal innovación, en la medida que se vaya publicando y se disponga de ella.

B) La corrección o subsanación de cualquier mal funcionamiento o disfunción que, a partir de la fecha del contrato y durante la vigencia de éste, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones.

C) Servicio de consulta telefónica, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato. El horario para consultas telefónicas será como mínimo de 8:30 a 14:00 horas.

4.- DOCUMENTACIÓN.

Los manuales de usuario se entregaran en formato físico como electrónico y habrán de mantenerse permanentemente actualizados sincronizados con las nuevas funcionalidades y/o modificaciones realizadas en la aplicación.

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

5.- PROCESOS MASIVOS

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

6.- MIGRACIÓN DE DATOS

Las empresas licitadoras deberán describir en sus ofertas todos los procedimientos y herramientas diseñados para realizar el proceso de migración de datos desde las aplicaciones y bases de datos actuales a las de la nueva aplicación, que el personal del Ayuntamiento facilita en el formato que tiene este Ayuntamiento.

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

Se valorará la experiencia del personal encargado de realizar estas tareas con aplicaciones semejantes a las actualmente existentes en el Ayuntamiento de Puertollano.

El plazo de migración máximo será de 2 meses a partir de la firma del contrato.

7.- RELACIÓN CON OTRAS APLICACIONES Y SISTEMAS UTILIZADOS POR EL AYUNTAMIENTO.

La empresa adjudicataria tendrá que realizar, como parte del servicio de implantación de la aplicación todos los trabajos necesarios para conseguir los resultados de una efectiva integración en línea de la aplicación suministrada con otras aplicaciones y sistemas utilizados por el Ayuntamiento, indicando de manera explícita la Contabilidad General (Actualmente SicalWin de la empresa Sage-Aytos), o cualquiera que en el futuro pueda implantar el Ayuntamiento para la llevar la contabilidad.

De igual forma la aplicación deberá integrarse con las actuales bases de datos de Terceros y Territorio, con Registro de Entrada/Salida, y cualquier otra que en el futuro utilice este Ayuntamiento. Asimismo permitirá la integración con la aplicación utilizada por la Diputación, actualmente SWAL de GT3 SOLUCIONES S.L., o aquella que utilice en un futuro.

8.- GESTIÓN DE DOCUMENTOS.

La aplicación deberá contener herramientas, integradas con el paquete ofimático Office y Open Office, para tratamiento de los documentos que se generen desde la mismo o que hayan de incorporarse a ella, contemplando el control de versiones por contenido (reimpresiones según formato vigente en el momento de la impresión inicial, etc.) Se valorará la facilidad de uso de estas herramientas por parte del personal no informático.

9.- LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS.

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

10.- REQUISITOS GENERALES

- Las herramientas para la elaboración de informes deben disponer de una amplia variedad de formatos, en muchos casos configurables por el usuario.
- Las sentencias de acceso a los datos reunirán las características de lenguaje estándar SQL que permita la portabilidad y migración de los datos a otras plataformas no directamente soportadas por la aplicación.
- Gestión multi-entidad. Deberá permitir trabajar a nivel de varias entidades, teniendo en cuenta el distinto tratamiento.
- Gestión multi-idioma. La aplicación deberá estar prepara para soportar distintos idiomas para pantallas y para documentos.
- Modularidad. El Sistema se descompondrá en un conjunto de módulos, cada uno de los cuales tendrá un tamaño manejable, una finalidad bien definida y una relación, también bien definida, con el resto de módulos y el exterior.

- El producto deberá presentar una total integración de todos los módulos, de modo que sea fácil acceder a la información desde cualquier parte de la aplicación
- Permitirá la fácil inclusión de módulos que puedan complementar el sistema en el futuro.
- El producto deberá permitir la parametrización y/o ampliación para adaptarse completamente a las necesidades de la Entidad. La empresa adjudicataria será la encargada de la citada parametrización en relación con las necesidades de la Entidad.
- Dispondrá de los mecanismos necesarios para la introducción masiva y automatizada de documentos electrónicos, incluso los provenientes de otras aplicaciones en entornos tecnológicos diferentes.
- El sistema responderá a las máximas exigencias de seguridad en el acceso a la información y manipulación, en la integridad de los datos y en la capacidad de su recuperación en caso de fallo, así como las oportunas políticas de backup y recuperación de datos.
- El programa dispondrá de un sistema de ejecución y restauración de copias de seguridad a unidades externas, independientes para cada aplicación.
- Se intentará automatizar al máximo todos los procesos del sistema y, en particular, los relativos a la implantación del mismo.
- Disponer de los mecanismos y de la arquitectura necesaria que garanticen los accesos al sistema, tanto desde intranet como extranet, garantizando en todo momento la seguridad y confidencialidad de los datos.
- Deberá indicar en su oferta, listado de entidades que utilizan la aplicación ofertada a este Ayuntamiento.

REQUISITOS FUNCIONALES

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SISTEMA

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

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

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

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

- *Buzón de Tareas.* La aplicación incluirá un buzón de tareas disponible en todas las aplicaciones. Estas tareas permitirán a los usuarios realizar todos los procesos

asignados desde todo el sistema (Expedientes, OAC, Trámites online del ciudadano, firma de documentos, etc)

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

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

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

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

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

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

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

- Programas de cálculo. El sistema contará con asistentes para definir las fórmulas y programas de cálculo que sean necesarios para establecer las cuotas de los diferentes tributos. Desde estos programas de cálculo el usuario podrá acceder a cualquier tabla incluida en el modelo de datos para extraer un valor determinado.

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

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

2.- ADMINISTRACIÓN DEL SISTEMA

- *Gestión centralizada de Usuarios.* Alta de Usuarios, Contraseña del usuario, Bloquear el acceso, Asignar un Perfil de Acceso, Asignar los valores de configuración de cada usuario, etc. Se dispondrá de una utilidad para la creación y copia de perfiles de usuarios.

- *Registro de Auditoría.* Deberá poder registrarse auditoría de todas las acciones realizadas en la aplicación por parte de los usuarios. Está auditoría almacenará información relacionada con los datos modificados o borrados. Deberá de incluir

una auditoría exhaustiva de toda la documentación generada en el sistema por usuario, módulo, plantilla, etc.

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

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

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

3.- GESTIÓN DE PERSONAS Y ENTIDADES

- *Base de Datos Única.* Todos los datos referentes a contribuyentes quedan almacenados en una sola ubicación para evitar duplicidades en la información disponible.

- *Integración del Sistema.* Integrará toda la información que figure en la Base de datos de Gestión Tributaria del Ayuntamiento alrededor del concepto de Contribuyente y de su identificador. En cuanto a domicilios (sea fiscal o a efecto de notificaciones) deberá recoger tanto información codificada como texto libre, siendo opción del Ayuntamiento el uso individual o conjunto.

- *Depuración de Información.* Deberá disponer de herramientas que faciliten la depuración de contribuyentes (Unificación de DNI/CIF), sus domicilios, así como disponer de controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos.

- *Histórico de Movimientos.* Todas las operaciones realizadas dejarán registrada información en el histórico.

- *Diccionario de Nombres.* Dispondrá de un diccionario de nombres y apellidos para evitar errores de digitalización en la introducción de datos.

- *Domiciliaciones Bancarias.* Incluirá la gestión centralizada de domiciliaciones bancarias. Se podrá acceder a este sistema desde cualquier punto de la aplicación que sea necesario para el mantenimiento de la información de forma individualizada o masiva. La Domiciliación se podrá realizar por Concepto Tributario y Objeto Tributario o para todos los objetos de forma general.

    - Las domiciliaciones estarán integradas con la gestión de ficheros provenientes de las entidades bancarias (altas de cuaderno 60 y bajas por devoluciones en cuaderno SEPA).

    - La información referente a cuentas bancarias incluida en el sistema de domiciliaciones podrá interactuar con la carga de información proveniente de la AEAT a través del modelo 310.

- *Gestión de Domicilios*. Incluirá un sistema para la gestión centralizada de domicilios integrada con la gestión del territorio. Para ello se permitirá la posibilidad de utilizar domicilios codificados en el territorio y no codificados.

    - Se tendrá acceso a todos los Domicilios que se conocen sobre un Sujeto Pasivo y existe la posibilidad de usar los Domicilios para notificar por Concepto Tributario y Objeto Tributario. Para ello se podrán priorizar el uso de estos domicilios para cada proceso de emisión de documentos destinados al contribuyente.

    - El sistema de domicilios podrá interactuar con la carga de información proveniente de la AEAT a través del modelo 120.

- *Gestión de Notificaciones*. Se dispondrá de un sistema de gestión centralizada de notificaciones de todo tipo: Recaudación (Liquidaciones de Voluntaria, de Alta en Padrón, de Ejecutiva, de Expedientes de Ejecutiva, etc.), Expedientes, Policía, IBI., Elecciones, etc.

    - En la Recepción de Acuses de Recibo se dispondrá de una utilidad de lectura de códigos de barra y la posibilidad del escaneado de los acuses.

    - Estará disponible la integración con SICER para su posterior procesamiento masivo de todos los acuses recibidos. Además se podrá realizar la carga de los acuses firmados provenientes de SICER.

- *Consulta Global*. Desde una pantalla se podrá consultar toda la información disponible de una persona en todo el sistema: datos personales, recaudación voluntaria y ejecutiva, objetos tributarios, registro, expedientes, etc.

GESTIÓN DE TERRITORIO

- Esta aplicación debe permitir la definición y carga de la estructura del territorio completa, basándose en el Proyecto Indalo y cumpliendo la normativa del Padrón Continuo que el INE. Contiene los subsistemas para la Definición de la Estructura del Territorio y la Gestión del mismo. Igualmente dispondrá de todos los procesos de intercambio de datos con el INE

- *Enlace con Padrón de Habitantes*. Se generarán de forma automática movimientos de Rectificación en el Padrón de Habitantes.

- *Procesos Masivos*. Se incluirán acciones para los siguientes procesos: división de distritos censales, división de secciones censales, renumeración de vías, modificaciones en la composición de rutas y zonas, modificaciones en la composición de grupos de rutas y grupos de zonas.

- *Enlace GIS*. Debe contemplar el enlace con un Sistema GIS a través de la Referencia Catastral e Identificador Cartográfico asociado al domicilio.

GESTIÓN FISCAL

Bajo este apartado de Gestión Fiscal se contemplarán los módulos de gestión siguientes:

- Gestión de Tasas y Precios Públicos
- Gestión sobre Impuesto de Construcciones y Obras (ICO)
- Gestión de Cementerios
- Gestión de Sanciones, a excepción de las sanciones de tráfico.

1.- Características generales

Las siguientes características estarán disponibles en todos los módulos de Gestión Fiscal.

- *Datos de Personas y Entidades centralizados.* Todos los datos referentes a contribuyentes quedan almacenados en una sola ubicación para evitar duplicidades en la información disponible.

- *Gestión de Histórico de todos los movimientos.* Todas las operaciones realizadas dejan registrada información en el histórico que podrá ser consultada en cualquier momento.

- *Gestión de Domiciliaciones con Histórico.* Sobre cualquier objeto o contribuyente, se va a poder acceder al sistema de gestión de domiciliaciones para dar de alta, actualizar o dar de baja, de forma individual o masiva.

- *Gestión de Domicilios alternativos de Notificación.* Se tiene acceso a todos los domicilios que se conocen sobre un sujeto pasivo y existe la posibilidad de usar los domicilios para notificar un impuesto e incluso un único objeto tributario.

- *Formato CSB60.* Utilización en todos los documentos de Recibos, Liquidaciones y Notificaciones de formato CSB60 en sus distintas modalidades (1, 2 o 3) incluyendo sus códigos de barras asociados.

- *Consulta en pantalla.* Localización de los objetos por multitud de criterios

- *Consulta de Recibos.* Sobre cualquier objeto seleccionado se podrá consultar todos los recibos calculados.

- *Emisión de Duplicados de Cobro.* Desde los módulos de Gestión Fiscal se podrán emitir duplicados de cobro sin tener que acceder al módulo de recaudación.

- *Enlace con Seguimiento de Expedientes.* Cualquier objeto tributario podrá ser incluido en un expediente junto con sus recibos asociados para iniciar o documentar un expediente iniciado.

- *Generación de Liquidaciones.* Se podrán generar liquidaciones individuales en cualquier momento sobre un objeto cualquiera. Además, se podrán realizar todas las liquidaciones complementarias que se deseen.

- *Baja en Domiciliaciones.* Cualquier cambio de titular o baja produce una baja automática de la domiciliación.

- *Control de Deuda Pendiente.* En los procesos de baja o cambio de titular, la aplicación controla la posible deuda pendiente existente en Recaudación sobre ese sujeto.

- *Consulta de Histórico.* Se podrán consultar todos los movimientos del histórico del objeto tributario en cuestión.

- Posibilidad de realizar todos los cálculos de Padrones Provisionales que desee realizar antes de su aprobación definitiva.

- *Padrón para Notificar.* Generará liquidaciones de forma masiva para su posterior notificación y control en recaudación.

- *Emisión del Padrón.* Impresión de los listados del Padrón Provisional, Definitivo y Cargado por diversos criterios de ordenación.

- *Certificado del Padrón.* Emisión del resultado de padrón

- *Aprobación Definitiva.* Proceso de aprobación del padrón para pasar a Recaudación. Se podrán anular pases a recaudación, incluso eliminar padrones cargados.

- *Emisión de Trípticos.* Se imprimirán de forma masiva todos los recibos o trípticos pudiendo filtrar por distintos criterios y utilizando distintas ordenaciones. Los documentos deben de incluir toda la información necesaria para el procedimiento de CSB60 en sus modalidades 1 ó 2.

- *Domiciliaciones por Cuaderno SEPA.* Generación de Fichero en formato Cuaderno SEPA para los recibos domiciliados.

- *Cálculo de Liquidaciones.* Cálculo de forma automática, en todos los casos, del valor a liquidar.

- *Autoliquidaciones y complementarias.* Se podrá utilizar el modo de Autoliquidación para las liquidaciones. Y sobre cualquier liquidación realizada en el sistema, se podrá generar a posteriori las liquidaciones complementarias que se deseen.

- *Emisión de Listados.* Generación de informes de Liquidaciones utilizando distintos criterios de acotación y ordenación.

- *Gestión de Liquidaciones* y Notificaciones. Generación y Emisión Masiva de Liquidaciones y Notificaciones con Código de Barras para el acuse y para cobro por ventanilla CSB60 (modalidad 2). En estos procesos se utilizan los distintos domicilios de Notificación.

- *SICER.* Gestión Automatizada de Notificaciones con Correos. El programa permitirá el intercambio de información de las notificaciones con Correos para la captura de información y su procesamiento de forma masiva.

- *Recepción Individual de Acuses de Recibo.* Posibilidad de utilizar un lector de código de barras para agilizar el registro. Al ejecutar este proceso se actualizará de forma automática la fecha de fin de voluntaria y prescripción de recibos.

TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS

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

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

- *Programas de cálculo.* Para la definición de las ordenanzas, la aplicación contará con un asistente de programación para generar todo tipo de cálculos de forma muy sencilla.

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

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

- *Atributos del Objeto Tributario.* Al crear un nuevo tipo de objeto tributario, se podrán crear todos los atributos variables que se deseen para definir perfectamente ese tipo de objeto. Estos atributos variables, podrán ser a su vez listas creadas por el usuario o bien indicarles el tipo de dato a introducir (numérico, fecha, texto, etc.).

- *Gestión de Objetos Tributarios.* En el proceso de Gestión se podrán realizar operaciones de Alta, Modificaciones, Bajas y Reactivaciones de Objetos Tributarios. Sobre los objetos tributarios se podrán hacer operaciones masivas para incorporarles nuevos conceptos y/o atributos. Para cada uno de los conceptos asociados al objeto tributario se podrá definir un sujeto pasivo alternativo al propietario.

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

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

IMPUESTO SOBRE CONSTRUCCIONES Y OBRAS

- Permitirá gestionar todo tipo de Expedientes de Obras (Licencia de Obra, Licencia de Primera Ocupación,...), además de poder liquidar el Impuesto sobre Construcciones y Obras.

- *Configuración de Procedimientos.* El usuario podrá definir los distintos trámites, tareas, documentos, firmas, liquidaciones, tiempos, departamentos, usuarios, etc., que definirán el procedimiento. Se basará en el Seguimiento de Expedientes de la aplicación que se suministre, de forma que quede integrado en el catálogo de procedimientos definido.

- *Buzón de tareas*. A cada usuario le serán asignadas las tareas a realizar en cada uno de los procedimientos, de forma que el sistema le irá alertando de todas las actuaciones a realizar que tiene pendientes.

- *Generación de documentos*. Los documentos que se generen o adjunten quedará almacenados en la base de datos documental interna, de manera que se puedan localizar rápidamente para su consulta o impresión.

- *Generación de Liquidaciones*. Desde cualquier expediente se podrán generar liquidaciones por cualquier concepto: ICO, Tasa, Fianza, combinándolos o por separado.

- *Datos del Expediente*. El Expediente permite almacenar toda la información necesaria: Datos de la obra: personal, presupuesto, tiempos, documentación, etc. Datos relativos al expediente: estado, dictámenes, resolución, documentos presentados, interesados, etc. Datos del Expediente opcionales que el usuario puede definir (altura, volumen, profundidad edificable, etc.

- *Procesamiento de Tareas*. El procesamiento de Expedientes podrá ser Masivo o Individual.

- *Emisión de Documentación*. Generación automática de órdenes de requerimiento de documentación con acuse de recibo y código de barras. Generación de Documentos con copia para los Interesados. Se podrá reimprimir el Procedimiento completo o cualquier actuación en cualquier instante.

- *Autoliquidaciones*. Se podrá utilizar el régimen de Autoliquidaciones y Complementarias de ICO, Tasas, Fianzas u otros conceptos.

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

GESTIÓN DE CEMENTERIOS

- Permitirá realizar la Gestión Municipal del Cementerio, tanto en su vertiente sanitaria (Inhumaciones, Reducciones, Traslados, Altas de Difuntos, Altas de Sepulturas, etc.) como en la vertiente económica (Liquidaciones por Servicios, Liquidaciones Individuales por Movimientos o Masivas por vencimiento del período de concesión y Cálculo del Padrón de la Tasa de Conservación, etc.).

- *Gestión de Múltiples Cementerios*. Gestión de tantos cementerios como se desee, pudiéndose definir la estructura del cementerio. Se podrán definir tanto niveles de estructura como se desee, pudiéndose diferenciar Patios, Cuadras, Calles, Filas, Columnas, etc.

- *Gestión de Histórico*. Existirá un histórico de todos los movimientos tanto de sepulturas como de inhumaciones, permitiendo generar liquidación asociada por servicios o tasas de cementerio.

- *Liquidaciones de Vencimientos*. Cálculo Masivo de Liquidaciones de Alquileres en función del tipo de concesión y fecha de vencimiento asociados a cada sepultura.

- *Gestión de Reservas.* El Sistema permitirá llevar un seguimiento a las Sepulturas desde su construcción, hasta su inclusión en el Padrón Anual, mediante el Subsistema de Reservas, que permite generar Altas Masivas de Sepulturas. Adjudicaciones de Reservar, Anulaciones de Reservas, etc.

- *Emisión de documentos.* Emisión de Libros Oficiales. Además se podrán generar listados, resúmenes y estadísticas por días, edades, tipos de concesión, tipos de sepulturas, Funerarias, Médicos Colegiados, Causas de Muerte, etc.

- *Establecimiento de Alertas.* El sistema avisará de forma automática de Concesiones que vencen mediante informe o listado y aviso de correo electrónico.

- *Gestión de Concesiones.* Gestión para los distintos Tipos de Concesiones que se pueden asignar a los distintos Tipos de Sepulturas, con la duración de la concesión (en Años, Meses, etc.) incluida a Perpetuidad.

- Gestión de Inhumados: Alta de Inhumado, Entrada Externa de Difunto procedente un Cementerio no gestionado por la Entidad, Salida Externa de Difunto con destino un Cementerio no gestionado por la Entidad, Traslado Interno de Difunto dentro del mismo Cementerio, Traslado Externo de Difunto entre dos Cementerios gestionados por la Entidad, Inhumación, Reducción e Incineración.

- *Gestión de Sepulturas*: Altas, Cambio de Titulares, Cambio de Sujeto Pasivo, Cambio de Datos y Bajas. Con Control de Sepultura Libre-Ocupada, Control de Número de Cuerpos, etc.

- *Tipos de Inhumados.* El Sistema permitirá la gestión con cualquier Tipo de Inhumado (Cadáveres, Restos Cadavéricos, Cenizas, Extremidades, etc.)

- *Tipos de Sepultura.* Se permitirá definir cualquier Tipo de Sepultura (Nichos, Panteones, Terrarios, etc.) para cualquier número de cuerpos, y permitiendo en su caso control de tiempo por reapertura por cualquier circunstancia.

- *Gestión de Tarifas.* Se podrán definir tarifas tanto para Servicios como para cualquier Tasa de Cementerio, Conservación, etc. Con Control de vigencia por ejercicios o cualquier periodo.

- *Funerarias y Médicos Colegiados.* El Sistema permitirá trabajar con Funerarias y Médicos Colegiados, favoreciendo un control exhaustivo de los movimientos de difuntos de cada Funeraria o Médico Colegiado.

- *Emisión de Documentos por Movimiento.* Cada Movimiento que se genera en la Gestión de Inhumados permitirá emitir el Documento Sanitario correspondiente: Órdenes de Inhumación, Exhumación, Incineración, Traslado, Salida, ...

- Gestión de Domiciliaciones. Altas, Cambio de Datos, Bajas, Histórico, Emisión de Órdenes de Domiciliación.

- *Consulta de Sepulturas.* Se podrán localizar sepulturas por datos del sujeto pasivo, titular o cadáveres, por tipo de concesión, por estado de la sepultura, por tipos de movimientos, rango de fechas, situación de libres, por zonas,....

- *Cálculo Masivo.* Se podrán realizar cálculos de padrones por tasa de conservación o cálculo masivo de liquidaciones por vencimiento.

- *Actualización de los nuevos fechas de vencimiento.* El sistema establecerá de forma automática el nuevo vencimiento una.

- Permitirá la comunicación entre usuarios situados en edificios distintos a través de la aplicación, Cementerio Municipal y Ayuntamiento de Puertollano (Casa Consistorial), vía web, con los criterios de seguridad exigidos en este pliego.

GESTIÓN DE SANCIONES.

- Permitirá gestionar todo tipo de Expedientes sancionadores por incumplimiento de Ordenanzas, a excepción e las derivadas del incumplimiento de la Ordenanza de movilidad (sanciones de tráfico), además de poder liquidar la misma.

- *Configuración de Procedimientos.* El usuario podrá definir los distintos trámites, tareas, documentos, firmas, liquidaciones, tiempos, departamentos, usuarios, etc., que definirán el procedimiento. Se basará en el Seguimiento de Expedientes de la aplicación que se suministre, de forma que quede integrado en el catálogo de procedimientos definido.

- *Buzón de tareas.* A cada usuario le serán asignadas las tareas a realizar en cada uno de los procedimientos, de forma que el sistema le irá alertando de todas las actuaciones a realizar que tiene pendientes.

- *Generación de documentos.* Los documentos que se generen o adjunten quedará almacenados en la base de datos documental interna, de manera que se puedan localizar rápidamente para su consulta o impresión.

- *Generación de Liquidaciones.* Desde cualquier expediente se podrán generar liquidaciones por cualquier concepto que se sancione.

- *Datos del Expediente.* El Expediente permite almacenar toda la información necesaria: Datos de la Ordenanza que se ha vulnerado, personal, preceptos infringidos, documentación, etc. Datos relativos al expediente: estado, dictámenes, resolución, documentos presentados, interesados, etc.

- *Procesamiento de Tareas.* El procesamiento de Expedientes podrá ser Masivo o Individual.

- *Emisión de Documentación.* Generación automática de órdenes de requerimiento de documentación con acuse de recibo y código de barras. Generación de Documentos con copia para los Interesados. Se podrá reimprimir el Procedimiento completo o cualquier actuación en cualquier instante.

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

SISTEMA DE RECAUDACIÓN VOLUNTARIA

- Este sistema deberá proporcionar todas las herramientas necesarias para llevar la Gestión Recaudatoria de Valores en Voluntaria del ICIO, Cementerio, Tasas y precios públicos del Ayuntamiento.

- *Gestión de Histórico.* Todas las operaciones que realizan los usuarios quedarán reflejadas en el histórico correspondiente, almacenando a su vez usuarios y fechas relativos al movimiento concreto.

- *Configuración de varios Recaudadores.* El sistema contemplará la posibilidad de trabajar con varios recaudadores de forma independiente, de forma que, cada uno va a trabajar con los valores que tenga asignados en cada momento.

- *Configuración de varias Cajas de Cobro.* El usuario podrá crear distintas cajas, asociadas a ordinales de tesorería distintos, para poder llevar un seguimiento desglosado a éstas.

- *Configuración de pantallas por usuario.* Cada usuario tendrá la posibilidad de indicar que campos quiere consultar, que documentos quiere que se generen automáticamente y que avisos quiere que le genere el sistema.

- *Códigos de Barras.* Los documentos generados por la aplicación incluirán códigos de barras generados por el sistema para su control y para permitir distintos medios de pago telemático o no (internet, dispositivos móviles, tarjetas de todo tipo, cuadernos bancarios, etc).

- *Generación de Estadísticas gráficas.* Se dispondrán de distintas tipos de estadísticas gráficas para toma de decisiones.

- *Consulta, Listados e Impresión de Documentos de Histórico.* El histórico de valores siempre debe estar disponible, de forma que vamos a poder utilizarlo para cualquier operación de consulta o impresión.

Características Específicas

- *Cargos automáticos para Liquidaciones.* El sistema permitirá configurar que todas las liquidaciones se vayan cobrando, se puedan cargar directamente a un cargo abierto por día, semana, quincena o mes.

- *Creación y configuración de nuevos estados por el usuario.* Al margen de los estados que suministre la aplicación, el usuario podrá crear cualquier estado que le sea necesario de una manera fácil.

- *Enlace Contable.* Generación de operaciones de enlace contable (reconocimientos, ingresos, anulaciones, ...), con posibilidad de desglose por terceros, operaciones de agentes recaudadores, etc.

- *Gestión de Cobros Duplicados y Devoluciones.* La aplicación controlará estos casos de forma automática en distintos momentos (cobro csb60, SEPA, liquidaciones complementarias, entre otros) y nos a permitirá gestionar todo el proceso de devolución, incluido hasta la transferencia o el enlace contable.

- *Generación de Relaciones de Recibos*. El usuario va a podrá generar relaciones de recibos.

- *Intercambio con Entidades Financieras según Cuadernos CSB*. El sistema contemplará todos los casos más habituales de intercambio de información con Entidades Financieras como son: cobros por ventanilla para padrones, liquidaciones o autoliquidaciones, notificaciones y expedientes, por CSB 60 (modalidades 1, 2 y 3), domiciliaciones de padrones, domiciliaciones de liquidaciones y fraccionamientos, por SEPA y pagos por transferencia para devoluciones por CSB 34. Además, los códigos de barras que se incluyen en los documentos de cobro se ajustan todos al CSB 38 (128 b y c).

- *Actualización automática de Domiciliaciones por CSB60 y SEPA*. El sistema realizará de forma automática el alta de domiciliaciones nuevas del CSB60 y actualización devoluciones del SEPA.

- *Gestión de Fallidos*. Control de aquellos contribuyentes fallidos o potenciales, para poder anular o rehabilitar valores, anular por referencia, eliminar la emisión innecesaria de trípticos y/o notificaciones.

- *Control de Altas en Padrón*. La aplicación controlará todas las altas en padrón de forma automática y permitirá generar las notificaciones de forma masiva.

- *Expedientes de Fraccionamiento / Aplazamiento*. La aplicación nos va a permitir generar fraccionamientos de múltiples recibos, tanto con deuda de voluntaria como ejecutiva, o de los dos tipos al mismo tiempo. Los plazos deberán poder domiciliarse para su posterior envío por SEPA.

- *Gestión de Notificaciones*. Se almacenarán todos los datos relativos al domicilio utilizado en la notificación para poder utilizar esta información. Se permitirán realizar notificaciones colectivas o individuales sobre la deuda de un contribuyente incluyendo los conceptos que se deseen, se podrán utilizar como documento de cobro (modalidad 2 CSB 60) y generar relaciones para publicación en Boletín Oficial (listados y ficheros). Además, se dispondrá de una utilidad de digitalización de imágenes para asociar los acuses de recibo, para posteriormente consultarlos y/o imprimirlos.

- *Cargos Externos*. Se podrán cargar en el Sistema de Recaudación aquellos recibos no generados por la aplicación a través de un fichero. La aplicación dará de alta los valores, contribuyentes y domiciliaciones correspondientes.

- *Control de Prescripciones*. La aplicación mantendrá actualizada la información de la fecha de prescripción de los valores en todo momento, consiguiendo con esto tener localizadas las posibles prescripciones.

- *Configuración de cobros y anulaciones parciales*. El usuario podrá decidir si cualquier cobro parcial proveniente de entregas a cuenta (en voluntaria, ejecutiva o expedientes), fraccionamientos o anulaciones parciales, va a aplicarse o no en el cierre diario y pasar al enlace contable.

- *Gestión de Recursos*. Control de todo tipo de recursos para anulación, reposición a voluntaria y compensación, suspendiendo los valores y ejecutando los posibles efectos sobre éstos, haciéndolo transparente para los usuarios que trabajan con el

Sistema de Recaudación. Este sistema se basará en el catálogo de procedimientos existente el Módulo de Expedientes.

- *Gestión de Cargos*. Se podrán realizar las siguientes acciones: ejecución del cargo, anulación del cargo, enlace con contabilidad, cargo a un recaudador, Selección de múltiples conceptos para un mismo cargo, Selección individual de recibos de un concepto, acumulación a un cargo ya existente.

- *Información de Objetos Tributarios*. El sistema mantendrá toda la información enlazada y actualizada de los objetos tributarios de los recibos.

- *Recargo ejecutivo, de Apremio e Intereses de Demora*. La aplicación permitirá realizar la simulación de Recargo ejecutivo, de Apremio e Intereses a cualquier fecha.

- *Domicilios de* Notificación. Existirá un enlace directo con la consulta y gestión de Domicilios de Notificación.

- *Deuda de un Contribuyente*. Se podrá realizar la impresión de Listados de la Deuda pendiente de un contribuyente o de cualquier otra búsqueda que se realice. Se podrá emitir un único documento para pago por cuaderno 60 con toda la deuda del contribuyente incluyendo voluntaria y ejecutiva.

- *Consulta de Notificaciones*. Se podrá localizar la información de las posibles notificaciones asociadas (voluntaria, apremio, alta en padrón, multas, etc) y visualizar los documentos digitalizados correspondientes.

- *Consulta de Expediente Ejecutiva*. Se podrá consulta la información del Expediente Ejecutiva (si fuera el caso).

- *Consulta de Objetos Tributarios*. Se podrá consultar toda la información de todos los Objetos Tributarios que tiene un contribuyente en la aplicación.

- *Consulta de Relaciones*. Se podrá consulta la información de todas las relaciones en que aparece un recibo.

- *Simulación de Interés de Demora*. Desglose de intereses de demora por ejercicio para un recibo.

- *Proceso de Cobro*. Se podrán establecer distintos valores para fecha, caja de cobro, tipo de cobro, cobro de conceptos individuales, cobro por compensación, cobro con bonificación, etc.

- *Actuaciones del Cobro*. El proceso de cobro conllevará otra serie de procesos como la actualización del estado de las notificaciones, actualización del estado de las multas en el proceso de notificación, generación o acumulación de cargos, actualización de expedientes en ejecutiva, actualización de expedientes de aplazamiento o fraccionamiento, generación de movimientos de histórico, ...

- *Entregas a cuenta*. Se podrán realizar tantas entregas a cuenta como se quieran hasta el cobro completo, tanto en voluntaria como en ejecutiva. Igualmente se podrá anular el cobro de una entrega realizada. Se podrá optar por la emisión de un documento de pago por cuaderno 60 para el pago por entidad bancaria.

- *Interés de Demora en Voluntaria*. Existirá la posibilidad de incluir intereses de demora en voluntaria para aquellos recibos que reanuden su procesamiento después de una suspensión en voluntaria.

- *Inclusión Manual de Conceptos*. Existirá la posibilidad en el momento del cobro de establecer manualmente los importes de recargo, interés de demora y costas.

- *Proceso de Anulación*. Se podrán realizar los procesos de baja, tanto en voluntaria como ejecutiva, por cualquier motivo, fallidos por insolvencia o domicilio desconocido y prescripción. Deberán permitirse Anulaciones Parciales de forma individual o masiva.

- *Reposición a Voluntaria*. El movimiento de reposición a voluntaria establecerá un nuevo período de cobro para el cobro en voluntaria.

- *Providencia de Apremio*. El proceso de providencia de apremio será obligatorio realizarlo para todas las deudas en ejecutiva para su posterior proceso de notificación e inclusión en expedientes de ejecutiva. Existirá la salvedad para aquellos casos en los que se ejecute el proceso de cobro antes de este proceso.

- *Asignación a Expedientes Ejecutiva*. Se procesará la creación de expedientes de forma masiva para aquellos contribuyentes que no tengan un expediente abierto, o bien se realizará la acumulación a los valores a éste, si lo tuvieran. Sólo se permitirá un expediente abierto por contribuyente. Existirá la posibilidad de que el usuario pueda indicar el expediente concreto sobre el que acumular.

- *Gestión de Suspensiones y Reanudaciones*. Para valores a los que se encuentren inmersos en algún recurso. Este proceso se podrá realizar de forma automática desde el Módulo de Gestión de Recursos.

- *Cierre de Recaudación*. Deberá disponer de un mecanismo de control para que los usuarios no puedan acceder a períodos cerrados dentro de la recaudación para realizar cualquier operación que pueda alterar las cuentas relativas a esos períodos.

- *Pase a Histórico*. Existirá un traspaso de recibos finalizados a las tablas de histórico. Este histórico debe estar disponible para consulta en cualquier momento.

- *Marcar / Desmarcar Recibos*. La aplicación permitirá configurar el proceso de impresión de los documentos de pago para fijar los importes del momento y posteriormente, actualizar los cobros de CSB 60.

- *Modificación Fecha Límite de Voluntaria*. Existirá una utilidad para establecer nuevos períodos de cobro de padrones, por posibles ampliaciones de los plazos u otras circunstancias.

- *Estados de Usuario*. El usuario podrá crear nuevos estados en la recaudación y definir nuevas transiciones entre los estados existentes.

- *Aplazamiento / Fraccionamiento*. Se podrán gestionar todo tipo de expedientes de fraccionamiento posibles: voluntaria, ejecutiva, combinación de ambos y expedientes en ejecutiva. El sistema deberá permitir domiciliar los fraccionamientos en voluntaria y en ejecutiva. Existirá la opción de emitir las cartas

de pago correspondientes a cada uno de los plazos para su pago por cuaderno 60.

- *Simulación de Fraccionamientos.* El usuario podrá hacer todo tipo de simulaciones seleccionando para ello el número de plazos, tipo de cálculo de plazos iguales o distintos, número de días vencimiento para cada plazo o el tipo de interés a utilizar. Los plazos se generarán teniendo en cuenta la antigüedad de los recibos, incluyéndose los recibos que prescriben antes en los primeros plazos. Para fraccionamientos en voluntaria, la fracción que venza en voluntaria se podrá pasar a ejecutiva, notificar e intentar el cobro en ejecutiva. El expediente se podrá cancelar en cualquier momento, incluso con plazos pagados. Se podrá emitir un documento de la simulación realizada.

- *Gestión de Cobros Duplicados y Devoluciones.* Existirá una opción para llevar la gestión de los cobros duplicados y recibos a devolver. Todos los recibos que provengan de cobros duplicados de Cuaderno 60 o SEPA serán detectados y cargados automáticamente. De igual manera, las liquidaciones definitivas cuyo importe sea a devolver también se incorporarán a este sistema. Para el control de estos valores la aplicación contará con la posibilidad de generar un fichero de pagos para su envío a una Entidad Financiera. Además estará enlazado con el Sistema Contabilidad.

- *Gestión de Notificaciones.* Generación de las notificaciones de las distintas modalidades: Liquidaciones, Altas en Padrón, Providencia de Apremio, Providencia Embargo. Se podrán utilizar criterios del tipo: padrones, cargos, relaciones, prescripción, etc. En el momento de generar las notificaciones se podrán optar por distintas opciones:

    - Notificaciones individuales o colectivas
    - Emisión de Notificaciones con Códigos de Barras para el número de acuse y para los datos de pago en caso de Modalidad 2 del Cuaderno 60.
    - Se podrán hacer uso de los distintos domicilios de notificación existentes utilizando para ellos distintos criterios (más reciente, más prioritario, proveniente de AEAT, entre otros.
    - **Integración con el sistema SICER** para su posterior procesamiento masivo y posible carga de acuses digitalizados.

- *Recepción Manual de Notificaciones.* Para agilizar este proceso se dispondrá de una serie de opciones como: Utilización de Lector de Código de Barras y cumplimentación automática de datos.

- *Actuaciones de Notificaciones.* Cada notificación recepcionada actualizará de forma automática la fecha de prescripción en función del tipo de los recibos involucrados. Además se dispondrá de una herramienta de digitalización para asociar los acuses de recibo correspondientes. En el caso de notificaciones de apremio, se podrá optar por acumular los recibos a expedientes de forma automática.

- *Publicación en Boletín Oficial.* El envío al boletín oficial se podrá hacer por remesas de manera que podremos agrupar distintos procesos de notificación en un solo envío. La aplicación del proceso de publicación ejecutará las mismas acciones que el proceso individual.

- *Envío Entidades Bancarias.* Se generará el fichero de **Cuaderno SEPA** para domiciliaciones. Para confeccionar el fichero, la aplicación dispondrá de una serie de opciones como son: Actualización de domiciliaciones antes del envío con los datos actuales, confección de un fichero único o varios para distintas entidades bancarias y configuración de la plantilla del cuerpo del recibo.

- *Recepción Entidades Bancarias.*

    - Cuaderno SEPA. La recepción de devolución podrá implicar la anulación de la domiciliación de forma automática además de marcar el recibo con un nuevo estado para su control. En caso de fraccionamientos podrá cancelarse el expediente de fraccionamiento.

    - Cuaderno 60. La aplicación permitirá indicar una fecha alternativa de aplicación del cobro, además de guardar la información complementaria al cobro. En el proceso de cobro se detectarán automáticamente los posibles cobros duplicados y se permitirán dar de alta la domiciliación que pueda venir en el fichero.

    - Recepción Manual Entidades Bancarias. Procesamiento de devoluciones del cuaderno SEPA cómo los cobros por cuaderno 60 de forma individual.

- *Cobro de Remesas.* Se podrá poner como cobrada cualquier remesa de Domiciliaciones (Cuaderno SEPA) en el momento que se quiera, detectando los posibles duplicados de cobro.

- *Generación de Informes.* Se generará toda la documentación necesaria para el arqueo diario, resúmenes, emisión de documentos, estadísticas gráficas, etc. Las consultas podrán ser tanto a pantalla como a documentos.

- *Cuentas de Recaudación.* Se generarán todos los relacionados con las Cuentas de Gestión. También se podrán sacar memorias y estados de fraccionamientos. Se incluirán opciones de cierre diario, mensual y anual.

- *Emisión de Recibos.* Se podrán emitir los recibos o trípticos de todos los módulos de forma masiva. El usuario dispondrá de opciones de generación por rangos, domiciliados o no, listados, relaciones, etc. Además de distintas ordenaciones: alfabético, domicilio fiscal, objeto tributario, etc.

- Sistema Especial de Pagos. Se podrá configurar para un contribuyente un plan personalizado de pagos agrupando distintos conceptos y facilitando distintas formas de pago. Se podrán incluir valores del año anterior para el cálculo de los nuevos recibos para posteriormente regularizar. Permitirá incluir bonificaciones y controlará que no exista deuda pendiente en ejecutiva para su inclusión en este sistema.
- El sistema debe permitir cualquier canal de pago.

IMPLANTACIÓN

La empresa adjudicataria deberá consensuar y coordinar, con los responsables técnicos del contrato, los detalles de la instalación y configuración de toda la infraestructura para el buen funcionamiento del sistema.

La empresa realizará la instalación de los programas contratados en el orden que fijen los responsables técnicos del contrato en función de sus necesidades y ajustándose a los horarios del personal del Ayuntamiento de Puertollano

FORMACIÓN

El adjudicatario debe diseñar un Plan de Formación que aportará según indica el pliego y que debe contener, como mínimo, la siguiente información para el aprendizaje en la utilización de los aplicativos adquiridos por todos los usuarios con independencia de su rol, en concreto:

- Cronograma completo del plan de formación, especificando las horas de formación que se impartirán.
- Cursos a impartir.
- Número de sesiones, especificando su duración.
- Número de usuarios máximo por grupo a formar.

La formación deberá ser impartida por personal con experiencia suficiente en labores didácticas de cada una de las materias objeto del plan y con amplios conocimientos sobre las características y peculiaridades de la Administración Local.

El horario de formación se adaptará a las necesidades del Ayuntamiento, y se planificará de forma que coincida con el periodo inmediatamente anterior a la puesta en marcha de cada módulo. Las sesiones serán impartidas en el lugar, horas y forma que determine el Ayuntamiento.

MANTENIMIENTO

La empresa adjudicataria se verá obligada a satisfacer los siguientes requerimientos en durante el periodo de garantía y/o mantenimiento

- La entrega de cuantas nuevas versiones o actualizaciones puedan surgir del producto, tanto aquellas que sean necesarias por modificaciones legales como por mal funcionamiento, facilitando la documentación relativa a las mismas, en la medida que se vayan publicando y se disponga de ellas.

- La corrección o subsanación de cualquier malfuncionamiento o disfunción que, a partir de la fecha del contrato y durante la vigencia de éste, pudiere observarse en el comportamiento del producto, de conformidad a sus propias especificaciones.

- Servicio de consulta o soporte telefónico, sobre cuestiones de mantenimiento del producto objeto de contrato. El horario para consultas telefónicas será como mínimo de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 (excepto los viernes).

- Las actuaciones remotas necesarias para el correcto funcionamiento sobre los sistemas

SOPORTE DE USUARIOS

La empresa adjudicataria debe comprometerse a ofrecer durante toda la vida del contrato un servicio de soporte de primer nivel al que podrá recurrir cualquier usuario del Ayuntamiento en el momento que lo necesite para resolver dudas, incidencias, problemas de configuración, etc., las cuales se resolverán de forma inmediata. Las características mínimas de este soporte
serán:

- Soporte telefónico directo, disponible durante el horario de lunes a viernes de 9:00 a 14:00 horas y de 16:00 a 18:00 horas (excepto los viernes).
- Implantación de un sistema que recoja las llamadas fuera de horario, de forma que sean devueltas de forma proactiva en el horario establecido.
- Soporte de atención por correo electrónico y un sistema de incidencias web.

CONDICIONES GENERALES

Confidencialidad

Los licitadores, por el hecho de presentar su oferta aceptan todas las condiciones establecidas en este pliego aun cuando no haga mención expresa a ello en la misma. El incumplimiento de cualesquiera de las exigencias contenidas en este pliego, será motivo de posible sanción económica y, en su caso, de resolución del contrato.

En caso de discrepancias en el pliego o entre éste y la oferta presentada por los licitadores, prevalecerá la opción o el dato que resulte más beneficioso para el Ayuntamiento de Puertollano.

Tanto las empresas licitadoras como la adjudicataria se comprometen a dar un trato reservado y a no suministrar información ni a revelar o ceder datos o documentos a terceros, o copia de los mismos, proporcionados por el Ayuntamiento para cualquier otro uso no previsto como necesario en el presente pliego, quedando obligadas a procurar su custodia y a no divulgarla salvo autorización expresa del Ayuntamiento de Puertollano.

El adjudicatario queda obligado en todo el tratamiento de la información y prestación del servicio al cumplimiento de lo dispuesto en la legislación vigente relativo al tratamiento y protección de datos y en materia de servicios de la sociedad de información. Así mismo indicará los procedimientos de seguridad previstos y las medidas que adoptará para garantizar la seguridad y confidencialidad de los datos personales y de la institución a los que pudiera tener acceso.

No está permitida la subcontratación por considerarse crítico para el Ayuntamiento de Puertollano, excepto en aquellos casos en los que sea necesaria la integración con las aplicaciones existentes.

Puertollano, 6 de marzo de 2018.

LA JEFA DE GESTIÓN DE TRIBUTOS,

Fdo.- Julia González Zamora

El Técnico de Informática,

Fdo.- Antonio Paricio Ferreiro.

LA TESORERA,

Fdo.- M. Carmen Canales Duque