

PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS QUE HA DE REGIR EN EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS SOPORTE Y MANTENIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN INTEGRAL DE INGRESOS DEL AYUNTAMIENTO DE TOLEDO.

## Contenido

1. OBJETO DEL CONTRATO .....	2
2. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN .....	3
2.1 Servicio de Mantenimiento y actualización del Sistema de Información ...	3
2.1 Soporte a la gestión .....	3
2.3 Soporte a la explotación.....	4
2.4 Servicios de infraestructura y Centro de Procesos de Datos .....	5
3. REQUERIMIENTOS GENERALES.....	6
3.1 Seguridad.....	6
3.2 Confidencialidad y protección de datos.....	6
3.2.1 Prestaciones y propiedad de los datos .....	6
3.2.2 Tratamiento de datos .....	7
3.3 Interoperabilidad y reutilización de datos .....	7
3.4 Integraciones del sistema de información .....	8
3.5 Acuerdos a nivel de servicio (ANS) y penalizaciones .....	8
3.5.1 Penalizaciones.....	9
4. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO.....	10
Anexo I. Módulos del Sistema de Información .....	11

## 1. OBJETO DEL CONTRATO

El presente contrato de prestación de servicios comprende la gestión, operación y mantenimiento de los sistemas informáticos, sistemas de comunicaciones y de los servicios necesarios para la realización de las tareas de asistencia técnica, apoyo y asesoramiento para la prestación óptima de los servicios de gestión integral de los ingresos del Ayuntamiento de Toledo.

La modalidad de prestación de servicios se realizará mediante un modelo de Software como un Servicio (Software as a Service).

El adjudicatario deberá aportar y mantener una adecuada infraestructura de red de comunicaciones de datos entre sus instalaciones y la red corporativa del Ayuntamiento, así como con todos los elementos hardware –incluyendo infraestructuras físicas para el procesamiento de datos- y software necesarios, de acuerdo con los requerimientos del Sistema de Información Tributario, para la correcta ejecución del contrato. De todos los componentes del Sistema de Información Tributaria, el Ayuntamiento de Toledo sólo proporcionará los elementos relativos a los puestos cliente de los usuarios.

Se mantienen con carácter general, con el carácter de mínimos, los requisitos y requerimientos exigidos en su día al contratar la licencia y la implantación integral de la administración electrónica, y servicios conexos, debiendo ser tenidos en cuenta en cualquier implantación o modificación como consecuencia del mantenimiento correctivo y evolutivo.

Lo constituye la prestación de los siguientes servicios:

- Servicio de Mantenimiento y actualización del Sistema de Información del aplicativo SIT
- Servicio de Soporte a la Gestión
- Servicio de Explotación de dicho aplicativo
- Servicios de Infraestructura hardware y Centro de Proceso de Datos
- Servicios de comunicaciones de datos

Es decir, el adjudicatario deberá proporcionar todos los elementos necesarios para que el Sistema de Gestión Integral de Ingresos puesto a disposición del Ayuntamiento de Toledo, sea completamente operativo y funcional garantizándose en todo momento la usabilidad y seguridad del sistema de información.

Los principales módulos en que se estructura el Sistema de Información para la Gestión Integral de Ingresos se describen en el Anexo I a este Pliego, a fin de dar una idea del contexto del Sistema de Información al que se refieren los servicios objeto de esta contratación, así como de las funcionalidades más significativas incluidas en cada uno de los módulos.

Dada la naturaleza reservada de los datos que se manejarán, los usuarios del Sistema podrán acceder a distintas funcionalidades, de acuerdo con un perfil en el que se recojan las autorizaciones habilitantes, mediante una identificación

personal con contraseña o certificado electrónico que se gestiona por parte de uno de los módulos de la aplicación.

Se deberá contemplar el posible acceso de usuarios externos, que dispondrán asimismo de un perfil de autorizaciones, y que deberán identificarse mediante certificado electrónico, DNI electrónico o cualquiera de los protocolos establecidos normativamente a este efecto.

Deberá ser compatible con los requerimientos de la sede electrónica del Ayuntamiento de Toledo.

## 2. ALCANCE DE LA CONTRATACIÓN

El alcance de la contratación se detalla en los siguientes apartados:

### 2.1 Servicio de Mantenimiento y actualización del Sistema de Información

Comprenderá todas las actividades que garanticen que el Sistema de Información objeto del contrato se mantiene en vanguardia, desde los puntos de vista funcional y tecnológico.

Deberá contemplarse en este apartado:

#### Mantenimiento correctivo

Relativo a las incidencias y/o defectos de funcionamiento que pudieran detectarse, incluyendo la reparación de los daños que se hubieran producido en los datos como consecuencia de un funcionamiento erróneo del Sistema.

#### Mantenimiento evolutivo

Incluyendo las mejoras a procesos existentes, así como nuevas funcionalidades que se lleven a cabo.

#### Mantenimiento preventivo

En prevención de problemas que pudieran producirse como consecuencia de la actualización o nuevas versiones de herramientas sobre las que se soporta el Sistema (base de datos, servidor de aplicaciones, etc.).

#### Modificaciones de carácter legal

Actualizaciones que sean consecuencia de modificaciones normativas y que deben estar preparadas antes de su entrada en vigor.

#### Atención a usuarios

Atención ágil a consultas o petición de asistencia sobre operatoria del Sistema por vía telefónica y/o telemática.

### 2.1 Soporte a la gestión

Se incluirán, en el objeto de esta prestación, las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión de las funcionalidades de la

aplicación, fundamentalmente en los procesos interactivos y en los de atención directa al contribuyente.

El licitador deberá especificar, tan detalladamente cómo le sea posible, el alcance de esta prestación. Sirva, a modo de ejemplo de las operaciones sobre las que se prestaría soporte, la relación, no limitativa, que figura a continuación:

- Respuesta a consultas sobre accesos y operatoria de las distintas funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre Interpretaciones normativas que han servido de criterios de diseño de la misma.
- En caso de mantener criterios jurídicos fundados de carácter discrepante, SIT deberá adaptarse al criterio que marque el Ayuntamiento de Toledo.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Presentación de vías alternativas para obtener determinados resultados, incluso desde Módulos de la aplicación distintos de aquel desde el que, lógicamente, se intenta la operación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de eventuales o aparentes errores, a fin de entender lo que pasa, evaluar con el usuario si se trata de un error de operación, de uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma, error de datos que tienen como consecuencia que una funcionalidad no opere o no opere correctamente, o finalmente, constatación de la existencia de errores o deficiencias de funcionamiento propios de la aplicación.
- Asistencia a la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades o mejoras.

El Soporte a la Gestión se prestará, bien en una primera línea (primer nivel) para cuestiones genéricas o relativas a módulos horizontales, bien derivando a una segunda línea de especialistas (segundo nivel) en el caso de que la contestación a la incidencia o la consulta así lo requieran.

El horario mínimo de prestación del servicio de Soporte a la Gestión, será de Lunes a Viernes de 8 a 15 horas de manera ininterrumpida.

### 2.3 Soporte a la explotación

Se incluirán en el objeto de esta prestación las actividades orientadas a dar apoyo y asistencia en las tareas de producción, fundamentalmente en procesos masivos, cargas de ficheros y emisiones.

Se incluyen también, en esta prestación, las actuaciones de asistencia a los usuarios con necesidades de informes específicos, problemas de datos, asesoramiento sobre la optimización de la Explotación del Sistema, ayuda a la planificación de las tareas repetitivas, así como en la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos y, en su caso, incluso la realización mediante encargo expreso, de actuaciones en modo correctivo en caso de producirse alguna anomalía no imputable a la aplicación, en dichos procesos transaccionales.

El licitador deberá especificar, tan detalladamente como le sea posible el alcance de esta prestación.

Sirva, a modo de ejemplo de las operaciones sobre las que se prestaría soporte, la relación, no limitativa que figura a continuación:

- Recepción, Resolución y canalizaciones de peticiones e incidencias
- Procesos de Recibos en Voluntaria
- Gestión de Ficheros Bancarios
- Emisión y carga de ficheros de otras Administraciones
- Emisiones Masivas
- Ejecución y validación de Estadísticas
- Apertura y mantenimiento de sesiones de intercambio de información con EDITRAN

El horario mínimo de prestación del servicio de Soporte a la Explotación será de Lunes a Viernes de 8 a 15 horas de manera ininterrumpida.

#### 2.4 Servicios de infraestructura y Centro de Procesos de Datos

El licitador contará con los servicios necesarios de infraestructura, hardware, software, comunicaciones, etc, para que el sistema de gestión de integral de ingresos funcione de manera adecuada.

Los licitadores deberán presentar una relación detallada de todos los componentes tecnológicos que utilizarán para soportar el Sistema de Gestión Integral de Ingresos y para prestar un correcto servicio sobre el mismo. La oferta debe especificar claramente los productos y herramientas software a utilizar.

Como mínimo, detallarán los siguientes sistemas y prestaciones:

- Servicio de Datos
- Servicio de Aplicación
- Servidor Web
- Entorno de Comunicaciones y Redes
- Infraestructuras físicas
- Seguridad Lógica y física

El adjudicatario deberá contar con los servicios de gestión y operación, y procesos necesarios para garantizar en todo momento el funcionamiento de los distintos elementos que componen o dan soporte al Sistema de Gestión Integral de Ingresos, como por ejemplo: Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red, Servicio de Operación de Sistemas (monitorización, cambios, backup, reporting,etc), Servicio de Operación de gestión de Redes, Servicios de Administración de Sistemas, Administración de Bases de Datos, etc.

## 3. REQUERIMIENTOS GENERALES

### 3.1 Seguridad

El Sistema de Información de Gestión Integral de Ingresos debe garantizar en todo momento la seguridad del mismo en cuanto a la confidencialidad, integridad y confidencialidad de la información gestionada en el mismo.

Dicho sistema información deberá contar con las medidas establecidas en el Esquema Nacional de Seguridad y el resto de normativa aplicable relativa a seguridad de la información.

Las medidas de seguridad a aplicar como mínimo, son todas aquellas indicadas en el ENS para los sistemas de nivel medio.

### 3.2 Confidencialidad y protección de datos

El adjudicatario debe cumplir con la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y, en particular, con las medidas de seguridad correspondientes a sus ficheros.

#### 3.2.1 Prestaciones y propiedad de los datos

En el contexto de la prestación de servicios encargada por el Ayuntamiento de Toledo y con la finalidad mencionada en el presente contrato, el Ayuntamiento proporciona al adjudicatario los datos de carácter personal necesarios con el fin de hacer posible la prestación de los servicios encomendados.

Para ello, y a los efectos previstos en el Real Decreto Ley 5/2018, de 27 de julio, de Protección de Datos de Carácter Personal, la empresa adjudicataria como prestataria del servicio de “Mantenimiento y soporte de aplicaciones informáticas” se convierte en Encargado del Tratamiento, comprometiéndose al cumplimiento de las obligaciones que le son inherentes.

Igualmente el adjudicatario reconoce expresamente que los datos de los que es encargado del tratamiento son de exclusiva propiedad del Ayuntamiento de Toledo, por lo que no podrá aplicarlos o utilizarlos con fines distintos a los previstos en el contrato de prestación de servicios.

El adjudicatario únicamente podrá tener acceso a aquellos datos que el Ayuntamiento de Toledo le proporcione en cumplimiento del contrato, y procederá a su tratamiento de acuerdo con las instrucciones proporcionadas, no constituyendo, en ningún caso, dicho acceso una comunicación de datos, ni siquiera a efectos de su conservación.

En el supuesto de que a la finalización del contrato existiera alternativa técnica razonable y resultara de un procedimiento de licitación otro adjudicatario, el adjudicatario del presente contrato se compromete a seguir prestando el servicio objeto de esta contratación hasta la disposición óptima por parte del Ayuntamiento del servicio.

### 3.2.2 Tratamiento de datos

El adjudicatario se comprometerá a tratar los datos con la finalidad exclusiva de la realización del servicio. Una vez realizada la prestación del servicio, procederá a destruir los datos proporcionados por el Ayuntamiento de Toledo así como el resultado de cualquier elaboración de los mismos y los soportes o documentos en que se halle recogida la información o, en su caso, a devolvérselos al Ayuntamiento de Toledo en función de la decisión tomada por la misma en cada caso.

En caso de ser necesario que el adjudicatario conserve los datos o una parte de los mismos a efectos de la atención de posibles responsabilidades que pudiesen derivarse del tratamiento, estos deberán permanecer convenientemente bloqueados hasta que transcurran los plazos de prescripción correspondientes, momento en que deberán ser destruidos. El Ayuntamiento de Toledo deberá tener conocimiento de ellos así como de las medidas que garanticen el adecuado bloqueo de los datos y finalmente su destrucción.

Se obliga a utilizar los datos única y exclusivamente para los fines del presente contrato y a guardar secreto profesional respecto a todos los datos de carácter personal que conozca y a los que tenga acceso durante la realización del contrato de prestación de servicios. Igualmente, se obliga a custodiar e impedir el acceso a los datos de carácter personal a cualquier tercero ajeno al presente contrato. Las anteriores obligaciones se extienden a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario y subsistirán aun después de terminados los tratamientos efectuados en el marco del presente contrato.

Cualquier uso de los datos que no se ajuste a lo dispuesto en la presente cláusula, será responsabilidad exclusiva de adjudicatario frente a terceros y frente al Ayuntamiento de Toledo ante la que responderá por los daños y perjuicios que le hubiere podido causar, siendo considerado también responsable del tratamiento a estos efectos.

### 3.3 Interoperabilidad y reutilización de datos

Todos los sistemas y productos dentro del objeto del presente contrato deben cumplir con la normativa en materia de interoperabilidad.

Así mismo para garantizar el cumplimiento de la legislación en materia de reutilización de información del sector público, la información básica del sistema podrá ser explotada por el sistema de inteligencia empresarial (BI) del Ayuntamiento. Por lo que el adjudicatario deberá proporcionar la información de las entidades básicas del sistema, así como el modelo de datos asociado para realizar la explotación de los datos. Esta prescripción podrá ser sustituida por exportaciones periódicas y automáticas de los datos “en crudo” de las entidades básicas del sistema en formatos estándar (csv, xls, etc) para su posterior explotación del sistema BI.

Tras la finalización de este contrato y en caso de cambio de adjudicatario, a este último se le deberá proporcionar los datos y la información y los procedimientos

necesarios para facilitar la migración de los datos que son propiedad del Ayuntamiento.

### 3.4 Integraciones del sistema de información

El adjudicatario debe garantizar:

- La integración con los entornos y redes ya existentes en el Ayuntamientos
- La integración vía webservice con la aplicación existente en el Ayuntamiento de Toledo para el registro de entrada y salida, libro de resoluciones y sede electrónica del Ayuntamiento de Toledo.

### 3.5 Acuerdos a nivel de servicio (ANS) y penalizaciones

Se considera imprescindible garantizar la disponibilidad de los sistemas objeto del contrato de forma que se mantenga el servicio operativo ininterrumpidamente.

Por este motivo, se establece el siguiente acuerdo de nivel de servicio, cuyo incumplimiento implicará las penalidades indicadas seguidamente.

El licitador especificará en su propuesta los plazos máximos de los tiempos de respuesta y resolución de las incidencias en el servicio, que deberán ser iguales o inferiores a los objetivos de rendimiento indicados en la siguiente tabla:

Prioridad	Tiempo de respuesta	Compromiso
Crítica	4 horas	90%
Alta	6 horas	80%
Baja	24 horas	80%

A estos efectos es necesario realizar las siguientes consideraciones:

- Tiempo de respuesta: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la proposición que suponga una resolución parcial o total y que reduce el nivel de gravedad.
- Tiempo de resolución: Tiempo transcurrido entre la notificación de la incidencia o problema y la implantación y aceptación definitiva de una nueva versión o un cambio en la configuración que supone una resolución total.
- Prioridad Crítica: La plataforma o la aplicación no se encuentra operativa o el error afecta a todos los usuarios.
- Prioridad Alta: La plataforma o la aplicación de gestión se ve afectada por un error grave o afecta a un número significativo de usuarios



- **Prioridad Baja:** La plataforma o la aplicación de gestión de ingresos se ve afectada por un error menor.

### 3.5.1 Penalizaciones

Se establecerán penalizaciones por el incumplimiento de los tiempos de respuesta en la gestión de incidencias, así como por la indisponibilidad de la plataforma.

Se establece una penalización máxima del 20% sobre el coste total de mantenimiento anual.

Disponibilidad de la plataforma.

El horario del servicio se considerará 24x7, midiéndose la disponibilidad de forma anual.

$D = (\text{Tiempo total} - \text{tiempo sistema no operativo}) / \text{Tiempo total}$

Para el cálculo de la disponibilidad el tiempo se medirá en horas, redondeando a la unidad. No computará para el cálculo de la disponibilidad:

- Interrupciones del servicio ajenas al sistema del adjudicatario
- Interrupciones provocadas por mal uso del sistema.
- Paradas programadas, siempre que hayan sido planificadas con al menos 24 horas de antelación.

El objetivo de disponibilidad del sistema ha de ser superior a 99,5% (se permite por tanto 44 horas anualmente de indisponibilidad del sistema sin penalizaciones). Estableciéndose las siguientes penalizaciones:

$D < 99\%$  ----- 10% del coste anual de mantenimiento

$99\% < D < 99,5\%$  ---- 5% del coste anual de mantenimiento

Tiempo de respuesta ante incidencias

Para el cálculo de las penalizaciones relativas al tiempo de respuesta a incidencias se procederá de la siguiente forma:

Para cada uno de los tipos de incidencia (crítica, alta, baja):

Con carácter anual se computará el número total de incidencias (Nti)

Con carácter anual se computará el número total de incidencias cuyo tiempo de respuesta ha sido mayor del tiempo de respuesta comprometido (Nii)

El número de incidencias que puede sobrepasar los tiempos de respuesta acordados sin incurrir en penalizaciones se calculará:

$N_n = N_{ti} \cdot (100 - C) / 100$ , siendo C (expresado en %) el compromiso según la tabla de nivel de servicio comprometido por el adjudicatario.

Si  $N_{ii}$  es menor o igual a  $N_n$ , no se aplicará penalización alguna

Si  $N_{ii}$  es mayor que  $N_n$  se aplicarán las siguientes penalizaciones:

Incidentes prioridad crítica. Por cada incidencia de prioridad crítica que sobrepase el nivel comprometido se penalizará con 1% del coste anual del mantenimiento hasta un máximo del 10%.

Incidentes prioridad alta. Por cada incidencia de prioridad alta que sobrepase el nivel comprometido se penalizará con 0,5% del coste anual del mantenimiento hasta un máximo del 8%.

Incidentes prioridad baja. Por cada incidencia de prioridad baja que sobrepase el nivel comprometido se penalizará con 0,25% del coste anual del mantenimiento hasta un máximo del 6%.

#### 4. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

Por parte de la empresa, se propondrá el Equipo de Trabajo que se considere idóneo.

Las Empresas ofertantes son responsables de la aportación de todos los recursos humanos y técnicos necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

En el caso de los recursos humanos, las Empresas oferentes deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, acompañada de un currículum donde se reflejen sus características profesionales, experiencias en proyectos similares.

Esta lista debe estar agrupada por perfiles / roles dentro del Plan de trabajo.

Un perfil obligatorio será el de jefe de Proyecto por parte de la Empresa ofertante, el cual actuará como interlocutor ante el Ayuntamiento de Toledo en todos los asuntos relativos al proyecto contratado.

## Anexo I. Módulos del Sistema de Información

El Sistema de Información sobre el que deben llevarse a cabo los servicios requeridos en el presente pliego de prescripciones técnicas, consta de los siguientes módulos de gestión:

Módulo	Contenido
Archivo de personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes.</li> <li>○ Tratamiento adecuado a los terceros extranjeros que esporádicamente sean contribuyentes por Toledo.</li> <li>○ Carpeta tributaria y cuenta del contribuyente.</li> <li>○ Vinculación de información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones.</li> <li>○ Vinculación con toda la información de la base de datos.</li> <li>○ Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.</li> <li>○ Permitirá la depuración de los posibles duplicados de contribuyentes, con controles eficaces de coherencia que se puedan ocasionar por la Oficina Virtual Tributaria o por la carga de ficheros externos.</li> </ul>
Registro	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Integración vía web services con la aplicación informática que sustenta el registro en el Ayuntamiento de Toledo.</li> <li>○ Incorporación de documentos en formato digital con sello de órgano.</li> <li>○ Firma electrónica de los documentos asociados.</li> </ul>
Gestor de expedientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tramitación de todo tipo de expedientes de forma automatizada facilitando una tramitación predefinida y parametrizable. Usará informes, resoluciones y requerimientos asociados a los expedientes permitiendo su individualización.</li> <li>○ Bandejas de tareas por usuarios o departamentos.</li> <li>○ Integración con firma electrónica.</li> <li>○ Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.</li> <li>○ Integración con archive (cuando el Estado lo tenga disponible)</li> </ul>
Procedimientos tributarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tramitación completa y electrónica de los expedientes.</li> </ul>
Fiscalización	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.</li> </ul>

Módulo	Contenido
Procedimiento inspector y sancionador.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Actuaciones del procedimiento de inspección y sancionador integrado con el resto de la aplicación y en concreto con los módulos de gestión tributaria y censal, en su caso.</li> </ul>
Domiciliaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantenimiento de domiciliaciones individuales de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios.</li> <li>○ Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, liquidaciones y de fraccionamientos.</li> <li>○ Domiciliación de los planes personalizados de pagos.</li> <li>○ Aplicación de descuentos por domiciliación.</li> <li>○ Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos.</li> <li>○ Histórico de domiciliaciones.</li> <li>○ Tratamiento del cuaderno bancario 72.</li> </ul>
Valores	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión completa de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.</li> <li>○ Histórico de las gestiones realizadas en cada valor.</li> <li>○ Cálculo de la deuda según el estado del valor.</li> <li>○ Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.</li> <li>○ Control de la prescripción en voluntaria y en ejecutiva.</li> </ul>
Recaudación voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de la de puesta al cobro de tributos periódicos en periodo voluntario.</li> <li>○ Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.</li> <li>○ Gestión de los expedientes de pago a plazos de los tributos periódicos, de acuerdo con las especificaciones establecidas por la normativa propia del Ayuntamiento.</li> </ul>
Recaudación ejecutiva	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.</li> <li>○ Carga en ejecutiva de valores externos.</li> <li>○ Reposiciones a voluntaria.</li> <li>○ Formación de expedientes ejecutivos.</li> <li>○ Gestión de cobro de deudas derivadas.</li> <li>○ Comunicación a la DGT de impagados vía AOC</li> </ul>
Procedimiento de embargo	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Solicitud de información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y de otros tipos de bienes.</li> <li>○ Introducción de resultados.</li> </ul>

Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Embargo de bienes y derechos: tramitación masiva e interactiva. Se deberán poder tramitar todas las fases del procedimiento de embargo previstos en la normativa vigente, incluida la subasta de bienes.</li> <li>○ Gestión de fallidos y créditos incobrables.</li> <li>○ Derivación de responsabilidad y sucesión.</li> <li>○ Ficheros de comunicación para la gestión de deudas para su cobro en vía ejecutiva por Administraciones de ámbito territorial superior(AEAT y Diputación Provincial)</li> </ul>
Gestión de cobro	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.</li> <li>○ Aplazamientos y fraccionamientos de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.</li> </ul>
Selector de información	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Selección masiva de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión.</li> </ul>
Notificaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión de todo tipo de notificaciones de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva, ya sean recibos, liquidaciones como resoluciones o requerimientos. La gestión de notificaciones deberá ser compatible con el sistema SICER y de prueba de entrega electrónica.</li> <li>○ Generación de remesas de notificación y su seguimiento.</li> <li>○ Interacción con el sistema notific@</li> <li>○ Emisión de notificaciones en sede electrónica.</li> </ul>
Contabilidad auxiliar	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Conciliación bancaria.</li> <li>○ Cuadre contable de las operaciones sobre valores.</li> <li>○ Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable corporativo.(SICALWIN)</li> </ul>
Administración de perfiles y seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Alta y baja de usuarios y asignación de funcionalidad a los usuarios en base a su función en la Organización.</li> <li>○ Seguimiento y control de las asistencias.</li> </ul>
Gestión tributaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seguimiento de los expedientes de gestión.</li> <li>○ Control de las prescripciones.</li> <li>○ Expedientes de verificación de datos, comprobación limitada.</li> <li>○ Expediente de comprobación de valores (en relación a la Plusvalía)</li> </ul>
Servicios Web	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acceso e integración en tiempo real con otros Sistemas basado en tecnología SOAP.</li> </ul>

Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Servicio web con el soporte del Ayuntamiento denominado GESDOC para el registro de entrada y salida y libro de resoluciones.</li> <li>○ Servicio web con la entidad gestora del Ayuntamiento de Toledo para la pasarela de cobros vía TPV virtual.</li> </ul>
Oficina Virtual	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Acceso a toda su información tributaria, incluido el estado de sus expedientes</li> <li>▪ Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago de Red.es u otra designada por el Ayuntamiento.</li> <li>▪ Autoliquidación vehículos, tasas y precios públicos.</li> <li>▪ Domiciliaciones.</li> </ul> </li> <li>○ Acceso de Colaboradores sociales mediante convenio y asignación de claves de acceso: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Obtención de certificados de deudas en el IBI.</li> <li>○ Autoliquidación de IVTM y IIVTNU.</li> <li>○ Autoliquidación de tasas y precios públicos a través de la OVT</li> <li>○ Pasarela de pago sin certificado para autoliquidaciones, y con la referencia de cobro para recibos y liquidaciones.</li> </ul> </li> </ul>
Carga automatizada de soportes	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Cuadernos bancarios y ficheros SICER.</li> <li>○ Uso de EDITRAN para intercambios de datos telemáticos seguros con Entidades Financieras y otros Organismos externos (Agencia Tributaria, etc.).</li> </ul>

Módulo	Contenido
Gestión tributaria del IBI	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procesos de validación, carga y actualización de los objetos tributarios del IBI mediante tratamiento de soportes catastrales.</li> <li>○ Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y características especiales: exenciones, bonificaciones y no sujetos.</li> <li>○ Cálculo y generación de recibos.</li> <li>○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros de la Dirección General de Catastro. Así como la generación de las propuestas de baja de valores.</li> </ul>
Gestión catastral.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Tramitación de alteraciones jurídicas –cambio de estructura de la propiedad- tanto en urbana como en rustica.</li> <li>○ Integración mediante SW con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.</li> <li>○ Tramitación del resto de alteraciones catastrales (902) y alteraciones no declaradas.</li> <li>○ Generación y tratamiento de todos los ficheros catastrales.</li> <li>○ Visualizador GIS integrado con la información territorial.</li> <li>○ Soportará las exigencias del Convenio que el Ayuntamiento de Toledo tiene con el Catastro.</li> </ul>
Vehículos	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet</li> <li>○ Mantenimiento de Objetos tributarios de forma interactiva, por tratamiento de soportes de la DGT</li> </ul>

FECHA DE FIRMA: HASH DEL CERTIFICADO:  
01/02/2019 45097982D04A6454E4C4DD6A1FF9F7BC589D1355D

PUESTO DE TRABAJO:  
La Tesorería

NOMBRE:  
María Muñoz Arias

Firmado Digitalmente en el Ayuntamiento de Toledo - <https://sede.toledo.es> - Código Seguro de Verificación: 45071IDD0C2D45320D3F887914989

Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procesos de gestión tributaria de IVTM: supuestos de no sujeción, exenciones y bonificaciones.</li> <li>○ Cálculo y generación de recibos.</li> <li>○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros de la DGT.</li> </ul>
Gestión tributaria y censal del IAE	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Gestión censal de IAE</li> <li>○ Procesos de gestión tributaria del IAE: exenciones y bonificaciones.</li> <li>○ Cálculo y generación de recibos.</li> <li>○ Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de los ficheros generados por la AEAT.</li> </ul>
IIVTNU	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet</li> <li>○ Carga e integración de los ficheros ANCERT y generación de requerimientos masivos en los casos de ausencia de presentación.</li> <li>○ Generación de liquidaciones.</li> <li>○</li> </ul>
ICIO.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generación de liquidaciones provisionales</li> <li>○ Registro de finales de obra y presupuesto</li> <li>○ Generación de Liquidaciones definitivas.</li> </ul>
Tasas y Precios Públicos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Mantenimiento de parámetros y tarifas.</li> <li>○ Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.</li> </ul>



Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Generación del padrón de la tasa de gestión de residuos sólidos urbanos partiendo de los valores de IBI del ejercicio.</li> <li>○ Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos, partiendo de los objetos tributarios.</li> <li>○ Incluirá todas aquellas funcionalidades que sean precisas para el correcto desarrollo de las previsiones de ingresos recogidas en las ordenanzas del Ayuntamiento de Toledo en cada momento.</li> </ul>
Sanciones por infracción de ordenanzas, incluidas las de Tráfico	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Procedimiento Sancionador de Multas de Tráfico.</li> <li>○ Incorporación de la DEV en los domicilios.</li> <li>○ Deberá permitir el registro de las denuncias automáticas y manuales.</li> <li>○ Deberá permitir generar cartas de pago con descuento en las sanciones que prevea la ordenanza municipal en cada momento, y en caso de falta de pago, que genere la carta de pago sin el descuento.</li> <li>○ Armonización y coherencia entre la información de la APP dispositivos móviles y el SIT</li> </ul>
Recaudación	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seguimiento en tiempo real de la recaudación: cobros, fraccionamientos, fallidos y domiciliaciones, en especial.</li> <li>○ Seguimiento de los embargos y levantamientos de los embargos derivados de procedimientos masivos: cuentas bancarias, salarios, pensiones, y devoluciones de la AEAT.</li> <li>○ Seguimientos de los embargos interactivos no masivos, en concreto embargos de inmuebles: diligencias, anotaciones, prórrogas, ampliaciones y cancelaciones.</li> <li>○ Seguimiento de la prescripción.</li> <li>○ Seguimiento y control de las suspensiones, especial atención a las suspensiones de valores cuando el contribuyente está incurso en un procedimiento de concurso de acreedores.</li> </ul>

Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Permitirá la validación de toda clase de padrones previos antes de su carga definitiva en el sistema.</li> <li>○ Permitirá la carga de los padrones que se generen por el Ayuntamiento o por otros organismos, su cálculo, generación de domiciliaciones, generación de los soportes para la gestión de cobro en las entidades financiera, con los elementos precisos que faciliten su cobro por vía telemática.</li> <li>○ La fecha de caducidad de las cartas de pago aparecerá en el cálculo de la fecha juliana que se introduce en el código de barras o referencia de cobro pero no aparecerá explícitamente en los documentos que se remitan al contribuyente</li> <li>○ La finalización del periodo voluntario de cobro determinará el cambio de situación automática de los valores, generando los recargos que correspondan.</li> <li>○ Permitirá el cruce de contribuyentes mediante carga de fichero con deudas en ejecutiva sostenidas en SIT con los pagos a proveedores sostenidos en la aplicación del Ayuntamiento de Toledo a efectos de compensación.</li> <li>○ Los expedientes en vía ejecutiva deberán sostenerse de forma electrónica.</li> <li>○ Control de los expedientes enviados a la AEAT y a la Diputación para su gestión de cobro.</li> <li>○ Expedientes de ejecución de garantías, con requerimientos, ejecución al avalista y aplicación de los ingresos, tanto principales como intereses suspensivos.</li> </ul>
Integraciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Con la Dirección General del Catastro y su sede.</li> <li>○ Con la Tesorería General de la Seguridad Social.</li> <li>○ Con la Dirección General de Tráfico.</li> <li>○ Con el Instituto Nacional de estadística.</li> <li>○ Con el sistema SICER</li> <li>○ Con la plataforma Notific@</li> <li>○ Con ANCERT</li> <li>○ Con la plataforma de los gestores administrativos.</li> </ul>

Módulo	Contenido
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Con los cuadernos bancarios aprobados por la Asociación española de la Banca.</li> <li>○ Con @firma</li> <li>○ Con la AEAT</li> <li>○ Con el sistema clave</li> <li>○ Con el archive(cuando el Estado lo tenga disponible)</li> <li>○ Con la plataforma de intermediación de datos</li> <li>○ Con las aplicaciones del Ayuntamiento de Toledo que sustenten en registro y el libro de resoluciones.</li> <li>○ Con la aplicación del Ayuntamiento de Toledo que sustente la Contabilidad.</li> <li>○ Con aplicaciones de firma biométrica</li> </ul>
RECURSOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Seguimiento de los valores recurridos en vía administrativa y contencioso</li> <li>○ Seguimiento de expedientes recurridos en vía administrativa y contencioso</li> <li>○ Control de las suspensiones por interposición de recursos aportando garantías.</li> <li>○ Informes, propuestas de resolución y resolución en plantilla normalizados que permitan la introducción de especificaciones, aclaraciones y motivación individualizada.</li> <li>○ Expedientes electrónicos que generen notificaciones a través de SICER y PEE.</li> </ul>