



AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

María Dolores Pozuelo Acayos (1 de 2)
Tresorera
Data Signatura : 26/06/2020
HASH: f94df88bfb148a42576113a18a6588d

Ivan Parreño Ara (2 de 2)
Coordinador Servicio de Informática
Data Signatura : 26/06/2020
HASH: e2ef6d6189ad2715bb4526ee69ed504

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE REGIRÁN LA EL CONTRATO MIXTO CONSISTENTE EN SUMINISTRO Y SERVICIO CONSISTENTE EN ADQUISICIÓN DE UNA APLICACIÓN INFORMÁTICA PARA LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDACIÓN EN VOLUNTARIA DE LOS INGRESOS GESTIONADOS POR EL AYUNTAMIENTO DE GANDIA, SU IMPLANTACIÓN, PUESTA EN MARCHA, FORMACIÓN Y MANTENIMIENTO

1. INTRODUCCIÓN

Con la ejecución del presente proyecto, se inicia un proceso de modernización de todos los departamentos relacionados con ingresos municipales, con las consiguientes mejoras que de ello tienen que desprenderse, tanto en el ámbito económico como en el servicio a los ciudadanos y empresas.

Con los trabajos y productos que se obtendrán con esta licitación se pretende la modernización del área de Gestión de Ingresos Municipales, fundamentalmente, de la Gestión Tributaria y Recaudación, pero también de los ingresos no tributarios, como es el caso de los ingresos de derecho privado (alquileres de viviendas municipales) y, en especial, de los que se derivan de la imposición de sanciones no tributarias (multas de tráfico y sanciones de convivencia).

El objetivo del Ayuntamiento de Gandia es que se realice una gestión integral de las deudas del ciudadano de tal manera que, en los puntos de atención al contribuyente y en una sola visita, se pueda resolver cualquier gestión relacionada con los ingresos municipales que se planteen.

En todo caso, el presente proyecto tendrá que garantizar el cumplimiento por el Ayuntamiento de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, en relación a las áreas de gestión tributaria y recaudación, así como el ENTE (Esquema Nacional de Seguridad) y ENI (Esquema Nacional de Interoperabilidad).

Actualmente la gestión tributaria y el cobro de los recibos de carácter periódico (IBI, IAE, Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica, Vados y Basura) se realiza a través del Servicio de Gestión Tributaria de la Diputación Provincial de Valencia, así como la gestión de cobro en vía de apremio de todos los ingresos municipales.

El planteamiento tecnológico tiene que incluir el alojamiento de la aplicación “en la nube”, utilizando la categoría de servicio denominada “Aplicación como servicio” o *SaaS (Software as a *Service). Como su nombre indica, en esta categoría el proveedor del servicio se encarga de ofrecer al cliente la aplicación como un servicio, siendo responsabilidad del proveedor la gestión integral del servicio que ofrece.

En general el modelo de servicios en la nube ofrece beneficios como pueden ser la alta disponibilidad, el acceso a la información y servicios desde cualquier lugar, flexibilidad en la asignación de recursos y un ahorro económico significativo. Entre las





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

ventajas más concretas para este caso que presentan los servicios en la nube destacan la posibilidad de ajustar la capacidad necesaria a la demanda en cada momento, amplio acceso a través de redes por medio de todo tipo de dispositivos y la agregación y compartición de recursos, entre otros.

La atención inmediata, la monitorización y control a tiempo completo, en proximidad y altamente especializada en la aplicación que provisiona constituye, en nuestro caso, una de las características clave que llevan a contemplar un alojamiento externo del servicio. Además en este caso también se encamina la solución hacia una nube externa atendiendo a la distribución de los usuarios de la aplicación, mayoritariamente ubicados fuera de la red interna.

2. OBJETO DEL CONTRATO

El objeto del contrato es la provisión de un sistema de gestión y recaudación de ingresos, tanto de derecho público como privado, en modo "Software as a *Service" o *SaaS que permita el cumplimiento de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público potenciando la Administración Electrónica, ENTE y ENI, que incluya los conceptos siguientes:

- Suministro de licencia de uso de una aplicación informática, en modalidad *SaaS, para la gestión integral de tributos de ingresos directos con dos vertientes:
 - Gestión de autoliquidaciones por parte de los ciudadanos.
 - Gestión de liquidaciones por parte de los servicios municipales.
- Formación sobre el uso del aplicativo.
- Mantenimiento del aplicativo, donde se contemple:
 - o Mantenimiento correctivo y evolutivo de la aplicación a partir del momento de la implantación así como todos sus componentes necesarios.
 - o Servicio de atención a usuarios durante el periodo de vigencia del contrato.
 - o Servicios de asistencia técnica necesarios por su parametrización, según criterios del Ayuntamiento.
 - o Servicios tecnológicos integrales de Centro de Procesamiento de Datos (CPD), siendo necesario que los licitadores detallen en la oferta los distintos servicios así como las características del CPD.
- Multientidad.





3. REQUERIMIENTOS FUNCIONALES

La cobertura funcional de la aplicación debe contemplar las siguientes funcionalidades:

- Incluir la gestión de todos y cada uno de los ingresos municipales previstos en la Ley de Haciendas Locales: ingresos de derecho público e ingresos de derecho privado (alquileres, rentas); dentro de los primeros ha de contemplar las características propias de los de naturaleza tributaria (impuestos, tasas y contribuciones especiales) así como de los no tributarios (precios públicos, multas y sanciones, cuotas de urbanización).
- Prever tratamiento informático para todos los trámites que integran el procedimiento de ingresos: el acopio de información externa, la práctica de la liquidación, la aprobación de la misma, la generación del cuaderno bancario de cobros que corresponda, la emisión de las remesas de notificaciones o avisos, el procesamiento de la información de las entidades colaboradoras, la solicitud de aplazamiento o fraccionamiento, la interposición de recursos o reclamaciones por el obligado, la suspensión de procedimiento como medida cautelar, el pase a ejecutiva, la notificación del apremio, la acumulación de deuda, las entregas a cuenta, la derivación de responsabilidad, la declaración de insolvencia, la notificación y práctica del embargo sobre los distintos bienes, el procesamiento de la información bancaria o de cualquier otra naturaleza y el cobro final de la deuda.
- Establecer mecanismos de comunicación automatizados y seguros con las distintas aplicaciones presentes o futuras implantadas en el Ayuntamiento de Gandia.

Además, y de manera concreta y específica, debe contemplar las funcionalidades que se enumeran a continuación:

TERCEROS:

- Alta y mantenimiento de personas de forma interactiva y por carga de soportes, permitiendo además de modificación la unificación
- Carpeta tributaria y cuenta tributaria del contribuyente Vinculación con toda la información digital firmada electrónicamente con el contribuyente, direcciones y domiciliaciones.
- Vinculación con toda la información de la base de datos Integración con el fichero de terceros corporativo y padrón de habitantes.
- Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.
- Integración con INE para incorporar las Bajas por Defunción.





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

FISCALIZACIÓN:

- Proceso de fiscalización a priori de determinados expedientes.
- Proceso de fiscalización a posteriori mediante la selección de muestras.

DOMICILIACIONES:

- Alta, baja y mantenimiento de domiciliaciones de forma interactiva o masiva por tratamiento de soportes bancarios.
- Domiciliación general de la persona tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, domiciliación de liquidaciones y de fraccionamientos (normativa SEPA).
- Aplicación de descuentos por domiciliación.
- Generación y tratamiento de cuaderno 19 y sus anexos.
- Histórico de domiciliaciones.
- Posibilidad de incluir un csv en los cajetines de C19 con los datos completos de la información del tributo.

VALORES:

- Alta, baja y gestión de todo tipo de valores: Recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.
- Anotación de las gestiones realizadas en cada valor.
- Cálculo de la deuda según el estado del valor.
- Cálculo de la prescripción e interrupción de la prescripción.

RECAUDACIÓN VOLUNTARIA:

- Gestión del proceso de puesta al cobro de la voluntaria de tributos periódicos gestionados por el Ayuntamiento.
- Envío masivo de padrones y liquidaciones.
- Gestión de cobros fraccionada, con o sin intereses.
- Gestión de cobros mediante el CSB 60, Mod 1, Mod 2, Mod 2 con referencia voluntaria ejecutiva y Mod 3.
- Gestión de cobro y devoluciones mediante el CSB19.





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

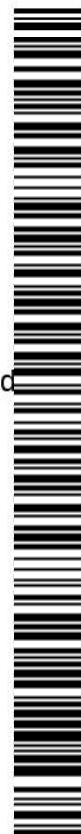
- Control de cobros y notificaciones (liquidaciones pendientes, prescripción de recibos y gestión de remesas).
- Envío masivo o individual de notificaciones a través @Notifica y Sicer, siendo capaz de cargar las imágenes de los acuses.
- Control de publicaciones: boletines oficiales, tabloneros y web municipal.
- Elaboración de formularios e informes genéricos, que permitan hacer propuestas y decretos acumulados (exenciones, bonificaciones, bajas, etc.). Éstos se deben poder diseñar por los administradores o los usuarios.

RECAUDACIÓN EJECUTIVA:

- Pase de los valores de voluntaria a ejecutiva y gestión del proceso de puesta al cobro de valores en ejecutiva.
- Anotaciones en el registro de la propiedad.
- Carga en voluntaria/ejecutiva de valores externos.
- Control de cobros y notificaciones (liquidaciones pendientes, prescripción de recibos y gestión de remesas).
- Gestión de terceros en concursos de acreedores e insolventes.
- Traspaso de valores a entidades externas para su gestión de cobro tales como el Modelo 502 de la AEAT y la Diputación Provincial de Valencia en los formatos de ficheros establecidos por las mismas.
- Derivación de responsabilidad subsidiaria/solidaria.
- Aplazamientos y fraccionamientos de pago.
- Cobros por compensación.
- Envío masivo o individual de notificaciones a través @Notifica y Sicer, siendo capaz de cargar las imágenes de los acuses.
- Control de publicaciones: boletines oficiales, tabloneros y web municipal.

PROCEDIMIENTOS DE EMBARGO:

- Información de forma individual o masiva de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes y/o derechos.





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

- Introducción de resultados.
- Embargo de cuentas C63.
- Embargo de devoluciones Modelo 996 de la AEAT con cobro automático a través de Cuaderno 43.
- Embargo de salarios.
- Embargo de vehículos.
- Embargo de bienes muebles e inmuebles.
- Subasta de bienes muebles e inmuebles.
- Gestión de fallidos.

SELECCIÓN DE INFORMACIÓN:

- Selección masiva o individual de elementos de la base de datos mediante la combinación de parámetros para su posterior gestión, dicha selección deberá poder ser exportable a herramientas de ofimática MS Office/Libreoffice.
- Seguimiento en tiempo real de la Recaudación, Embargos, Prescripción, Suspensión, Expedientes de gestión, Asistencias, etc.

PROCESOS MASIVOS:

La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, mediante la cual se podrá administrar el lanzamiento y control de trabajos fuera del entorno transaccional, así como la carga de ficheros de otras instituciones como Dirección General de Catastro, Dirección General de Tráfico (DGT), AEAT, Entidades Bancarias (CSB), Notificadores y las que puedan considerarse el Ayuntamiento de Gandia.

CONTABILIDAD AUXILIAR:

- Conciliación bancaria.(De los ficheros de cobro recibidos de las Entidades Financieras con los ingresos realmente efectuados por las mismas).
- Cuadre contable de las operaciones tributarias.
- Generación de ficheros de intercambio con el Sistema contable Sicalwin de Aytos.

GESTIÓN DE COBRO:

- Gestión de todo tipo de cobro de forma interactiva o masiva.





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

- Posibilidad de dividir un cobro en varios titulares.
- Tramitación completa de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones y devoluciones.
- Gestión de los distintos padrones en distintos plazos (2,3,6,9,...). Además de Sistema Especial de Pago (SEP) o Pago a la carta, donde poder incluir deuda de varios tributos y pagarla a plazos.

GESTIÓN DE EXPEDIENTES SANCIONADORES:

- Denuncias de tráfico y gestión de las mismas con todos los procesos de notificaciones SICER, TEU, C60.
- Denuncias por incumplimiento de ordenanzas municipales.
- Gestión de los expedientes por estados: iniciado, notificado, resolución notificada o efecto resolutorio, firme, publicada, traspasada a ejecutiva, traspasada a otra administración, etc.
- Consulta directa a la Dirección General de Tráfico (DGT) de la matrícula: el programa debe recoger del titular del vehículo, del titular del arrendamiento de larga duración o del conductor habitual y estructurar su dirección en el formato requerido por Correos para el envío de notificaciones.
- Conectividad y compatibilidad para la recogida de la información remitida por Correos en formato Sicer. Conectividad de dicha operativa con el de estado de cada expediente, para que vencidos los plazos tras la notificación, formalice el cambio automático del estado, con generación de alerta.
- Conectividad con Correos para la posible remisión de los archivos que alberguen las notificaciones, evitando por tanto, imprimir las notificaciones para su envío.
- Elaboración en todo momento de cartas de pago con el importe correspondiente, integro o reducido.
- Generación del traspaso a ejecutiva mediante la elaboración del fichero F82, que requiere la Diputación de Valencia.
- Anulación de expedientes restringida.
- Posibilidad de consultar y discriminar en todo momento los expedientes que se generan desde denuncias remitidas por el servicio de la ORA y las remitidas desde la Policía Local de Gandia, así como particulares.
- Posibilidad de filtrar y consultar de forma fácil y en cualquier momento los ingresos por cada concepto, el número de denuncias tramitadas y sus estados.





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

- Actualización automática de las denuncias formuladas, sanciones impuestas, liquidaciones practicadas, liquidaciones pendientes de cobro, liquidaciones derivadas a la vía ejecutiva, así como un detallado resumen del estado de ingresos por procedimientos sancionadores o por infracciones.
- Recogida de la información remitida por los bancos en cuaderno 60, sobre los pagos, y cambio de estado a pagadas.
- Generación de un listado con los expedientes que no han podido ser notificados para remitirlos al TAU. Deberá figurar la fecha de publicación, así como que automáticamente se gestione el cambio de estado a notificado.
- En cuanto a las alegaciones, el programa tiene que paralizar los expedientes cuando se presenten, y existiendo un estado de alegaciones presentadas y pasando de estado cuando estén resueltas.
- Módulo de movilidad con app instalable en dispositivos móviles, con la siguiente funcionalidad:
 1. Identificación de personas, por distintos conceptos, con conexión a Dirección General de Tráfico (DGT).
 2. Identificación de vehículos, con conexión a Dirección General de Tráfico (DGT).
 3. Denuncias de tráfico.
 4. Denuncias de ordenanzas.
 5. Gestión de la grúa.

Se requiere de manera imprescindible lo siguiente:

- Que la aplicación disponga la capacidad de firmar documentos con certificados electrónicos y tarjetas criptográficas.
- Que en la aplicación disponga de módulo de integración con la telefonía
- Que integre sistema de comunicaciones por email, fax, sms y mensajería, enlazado desde todos los módulos y procesos.
-

ADMINISTRACIÓN DE PERFILES Y SEGURIDAD:

- Alta y baja de usuarios y asignación de distintas funcionalidades a los usuarios.
- Seguimiento y Control.

CARPETA CIUDADANA / SERVICIOS WEB:

- Acceso e integración en tiempo real con otros sistemas basados en tecnología SOAP.





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

- Pago online de tributos con justificante de pago
- Posibilidad de autoliquidar las distintas tasas e impuestos con formulario específico a cada uno de ellos personalizado para el Ayuntamiento de Gandia.
- Acceso de los contribuyentes mediante certificados digitales, con las siguientes opciones:
 - Acceso a toda su información tributaria incluido el estado de sus expedientes
 - Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la pasarela de pago designada por el Ayuntamiento
 - Posibilidad de gestionar domiciliaciones de objetos tributarios.
 - Obtención de certificados de deudas en el IBI
- Autoliquidación de todos los tributos y demás ingresos que determine el Ayuntamiento, de acuerdo con lo establecido en las correspondientes Ordenanzas Fiscales y personalizadas para el Ayuntamiento de Gandia.
- Posibilidad de utilizar firma biométrica.
- Que tenga enlace automático con la sede del Catastro.
- Que tenga enlace automático con la Dirección General de Tráfico (DGT).
- Que por servicio web acceda a la AEAT para conseguir la dirección fiscal.

INDICADORES TRIBUTARIOS, RECAUDATORIOS Y ESTADÍSTICAS:

- Índice de Recaudación.
- Ratio de ejecución del presupuesto de ingreso.
- Porcentaje del estado de la cuenta en cartera.
- Porcentaje de distribución de la deuda.
- Ratio de gestión de actuaciones recaudatorias.
- Reportes evolutivos de gestión tributaria.
- Estadísticas de gestión tributaria.
- Evolución de la tramitación administrativa de embargo.
- Evolución del procedimiento sancionador





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

- Evolución del procedimiento sancionador no tributario (multas de tráfico y sanciones). Posibilidades de filtrado e índices:
 - o Recaudación en denuncias formuladas por la ORA.
 - o Recaudación en denuncias formuladas por la Policía Local de Gandia o por particulares.
 - o Recaudación por tipo de infracciones.
 - o Recaudación en período voluntario.
 - o Recaudación en período ejecutivo.
 - o Índices de gestión de cobro de denuncias formuladas.
- Generación de cuentas de recaudación.
- Análisis estadístico.
- Estadísticas por beneficios fiscales
- Listado de Ejecución trimestral de beneficios fiscales.
- Estadísticas para DG Catastro de los datos IBI.
- Posibilidad generar simulaciones de los distintos padrones para realizar estimaciones, estas simulaciones no deben afectar a los padrones reales.
- Análisis estadístico

GESTIÓN TRIBUTARIA DEL IBI:

- Configurador de parámetros según ordenanzas municipales del Ayuntamiento de Gandia.
- Procesado de soportes catastrales contra los objetos tributarios de IBI.
- Procesos de gestión tributaria de IBI Urbana, Rústica y Características Especiales: Exenciones, Bonificaciones, no sujetos.
- Cálculo y generación de recibos.
- Cálculo, generación y cuadro de liquidaciones de forma interactiva y masiva por tratamiento de ficheros DOC.
- Vinculación de IBI con otros tributos/tasas con base en el inmueble, incluidas la liquidaciones de IIVTNU, desde la gestión de IBI se podrán visualizar dichos elementos directamente.

GESTIÓN CATASTRAL:





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

- Tramitación de todo tipo de alteraciones jurídicas.
- Tramitación del resto de alteraciones catastrales y no declaradas.
- Liquidación automática de variaciones.

VEHÍCULOS:

- Configurador del impuesto según ordenanzas vigentes del Ayuntamiento de Gandia.
- Generación de autoliquidaciones asistidas de forma presencial u online.
- Procesos de gestión tributaria de IVTM: Exenciones, Bonificaciones.
- Cálculo y generación de recibos.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva.
- Histórico de movimientos por vehículo.
- Domiciliación de recibos según SEPA
- Control de impagos IVTM y remisión Dirección General Tráfico (DGT).

GESTIÓN TRIBUTARIA Y CENSAL DEL IAE:

- Gestión censal del IAE.
- Configurador del impuesto según ordenanza vigente del Ayuntamiento de Gandia.
- Carga de soporte del Ministerio de Hacienda anual/trimestral.
- Procesos de gestión tributaria: exenciones, bonificaciones.
- Cálculo y generación de recibos.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva.
- Extracción de datos semestral del recargo provincial del IAE para contabilizar.
- Extracción de datos para compensación de cooperativas (Ministerio de Hacienda).

BONIFICACIONES:

- Cálculo y generación de recibos.
- Cálculo y generación de liquidaciones de forma interactiva y masiva.





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

TASAS Y PRECIOS PÚBLICOS:

- Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- Generación de objetos tributarios vinculados al territorio y siendo el dato clave la referencia catastral.
- Generación de autoliquidaciones, liquidaciones y recibos partiendo de los objetos tributarios.
- Parametrización según ordenanzas.
- Gestión de bonificación y exenciones.
- Fraccionamiento del pago, con o sin intereses.
- Histórico de variaciones por expediente.
- Control de instalaciones públicas (deportivas, educativas, culturales)

IIVTNU:

- Configurador según ordenanza
- Gestión de expedientes y digitalización de escrituras.
- Generación de autoliquidaciones de forma presencial o por Internet
- Generación de liquidaciones.
- Cruce de datos de ANCER con IIVTNU e IBI

CONTRIBUCIONES ESPECIALES:

- Gestión de expedientes de contribuciones especiales

ICIO:

- Generación de liquidaciones provisionales y autoliquidaciones.
- Registro de finales de obra
- Generación de Liquidaciones definitivas





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

MULTAS DE TRÁFICO:

- Gestión de expedientes de multas de tráfico (debe identificar en todo aquello posible de automatización o se debe permitir seleccionar los siguientes ítems):
 - o Procedimientos:
 - Procedimiento Abreviado.
 - Procedimiento Ordinario.
 - o Denuncias:
 - Obligatorias: Policía Local de Gandia (u otros cuerpos policiales).
 - Voluntarias: ORA.
 - Voluntarias: Particulares.
 - o Identificación con alertas, de los siguientes estados (con carácter enunciativo y no limitativo, ampliable a requerimiento de necesidades del servicio):
 - Boletín de Denuncia: integración e introducción directa a través de las tabletas a suministrar o actualmente disponibles por agentes de la Policía Local de Gandia o controladores de la ORA. Posibilidad de introducción manual en boletines autorellenables para situaciones excepcionales, ej. caída de red, avería tableta..., para denuncias de otros cuerpos policiales o denuncias voluntarias de particulares.
 - Prueba (ej. fotografía adjunta, prueba de detención de drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas).
 - Decreto de inicio (procedimiento ordinario).
 - Notificación de la infracción (salvo notificación en el acto de denuncias tramitar en el procedimiento abreviado).
 - Identificación de conductor con posibilidad de generación de nueva notificación para su reenvío.
 - Alegaciones (posibilidad de cambio de tramitación de procedimiento abreviado a procedimiento ordinario).
 - Providencia de prueba (procedimiento ordinario).
 - Prueba documental (ej. Informe de ratificación de agente denunciante en procedimiento ordinario).





- Providencia trámite de audiencia. (procedimiento ordinario).
 - Propuesta de resolución del instructor (procedimiento ordinario).
 - Decreto de resolución de alegaciones.
 - Notificación de la imposición de la sanción.
 - Recurso potestativo de reposición.
 - Notificación de la resolución del recurso potestativo de reposición.
 - Recurso extraordinario de revisión o solicitud de revisión de oficio.
 - Notificación de la resolución del recurso extraordinario de revisión o solicitud de revisión de oficio.
- o Programación de cuestiones incidentales o de operatividad:
- Identificación de conductores y titulares de vehículos a los efectos de practicar la notificación en la Dirección Electrónica Vial (DEV).
 - Conectividad y compatibilidad con la Dirección General de Tráfico (DGT) a efectos de introducir automáticamente el domicilio del conductor o titular del vehículo.
 - Tratamiento de los campos del domicilio a efecto de notificaciones, para que quede adecuado al formato exigido por Correos para la práctica de la notificación en papel
 - En el caso de vehículos que tengan inscritos en la Dirección General de Tráfico (DGT), un arrendatario a largo plazo o un conductor habitual, se deberá recoger automáticamente por el programa los datos personales de éste, a los efectos de dirigir el procedimiento administrativo. Especial atención con los vehículos de renting, menores de edad o incapacitados para conducir.
 - Publicación edictal en el Boletín Oficial del Estado (BOE), en caso de notificación infructuosa.
 - Introducción automática del domicilio recogido en los escritos de alegaciones o de recursos, especificado por el denunciado, a los efectos de notificar la resolución de los mismos..
 - Liquidaciones complementarias (para casos en los que se efectúe ingreso de manera incompleta).
 - Emisión de documentos de denuncias en formato word o pdf, con correspondiente código de barras, preparadas para su notificación.





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

- Conectividad y compatibilidad para la recogida de la información remitida por Correos en formato Sicer. Conectividad de dicha operativa con el de estado, para que vencidos los plazos tras la notificación, formalice el cambio automático del estado, con generación de alerta.
- Generación automática de expedientes, cuando se formalice por el denunciado el pago de la multa de tráfico, en m3 con anterioridad al ingreso del boletín que recoge el cuaderno 060 en el programa (situación que debe preverse para los boletines autorellenables que se formularán en situaciones excepcionales).
- Elaboración en todo momento de cartas de pago: posibilidad de emisión de cada carta de pago con el importe correspondiente, integro o reducido, y tener cierta capacidad de elección que se justificará en el apartado correspondiente del expediente.
- Generación del traspaso a ejecutiva mediante la elaboración del fichero F82, que requiere la Diputación de Valencia (fichero plano).
- Anulación de expedientes restringida.
- Traspaso de denuncias al organismo competente, por ejemplo a la Dirección General de Tráfico.

SANCIONES DE CONVIVENCIA:

- Gestión de expedientes sancionadores por incumplimiento de la Ordenanza de Convivencia o normativa conexas/similar, por ejemplo Ley de Seguridad Ciudadana, (debe identificar en todo aquello posible de automatización o se debe permitir seleccionar los siguientes ítems):
 - o Procedimientos:
 - Procedimiento Ordinario.
 - Procedimiento Simplificado.
 - o Denuncias:
 - Obligatorias: Policía Local de Gandia (u otros cuerpos policiales).
 - Voluntarias: Particulares.
 - o Identificación con alertas, de los siguientes estados (con carácter enunciativo y no limitativo, ampliable a requerimiento de necesidades del servicio):
 - Acta - Denuncia (integración e introducción directa a través de las tabletas suministrar o actualmente disponibles por agentes de la Policía Local de Gandia. Posibilidad de introducción manual en actas-denuncia



autorellenables para situaciones excepcionales, ej. caída de red, avería tableta..., para denuncias de otros cuerpos policiales o denuncias voluntarias de particulares.

- Prueba (ej. fotografía adjunta, incautación de objetos, prueba de detención de drogas tóxicas, estupefacientes y sustancias psicotrópicas).
- Decreto de inicio.
- Notificación de la infracción.
- Alegaciones.
- Providencia de prueba (procedimiento ordinario).
- Prueba documental (ej. Informe de ratificación de agente denunciante en el procedimiento ordinario).
- Providencia trámite de audiencia. (procedimiento ordinario).
- Propuesta de resolución del instructor.
- Decreto de resolución de alegaciones.
- Notificación de la imposición de la sanción.
- Recurso potestativo de reposición.
- Notificación de la resolución del recurso potestativo de reposición.
- Recurso extraordinario de revisión o solicitud de revisión de oficio.
- Notificación de la resolución del recurso extraordinario de revisión o solicitud de revisión de oficio.

o Programación de cuestiones incidentales o de operatividad:

- Introducción automática del domicilio recogido en el Acta – Denuncia especificado por el denunciado al agente.
- Identificación de los denunciados que dispongan de ACCV a efecto de practicar la notificación a través de la Sede Electrónica.
- Conectividad y compatibilidad con el Padrón Municipal a efectos de cotejar el domicilio del denunciado, para remisión de segunda notificación si se estima oportuno, en caso de notificación infructuosa.
- Tratamiento de los campos del domicilio a efecto de notificación para que quede adecuado al formato exigido por Correos para





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

práctica de la notificación en papel.

- Publicación edictal en el Boletín Oficial del Estado (BOE), en caso de notificación infructuosa.
- Introducción automática del domicilio recogido en los escritos de alegaciones o de recursos, especificado por el denunciado, a los efectos de notificar la resolución de los mismos.
- Requerimiento de subsanación y/o mejora.
- Liquidaciones complementarias (para casos en los que se efectuó el ingreso de manera incompleta).
- Traspaso de denuncias al organismo competente, por ejemplo a la Delegación del Gobierno de la Comunidad Valenciana.

OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO:

- Gestión de expedientes de otros ingresos de derecho público

CUOTAS URBANÍSTICAS:

- Gestión de expedientes de cuotas urbanísticas

4. REQUISITOS TÉCNICOS

4.1 Disposiciones generales del sistema

- El sistema debe estar en funcionamiento en modalidad 24x7.
- Debe estar diseñado, construido e implantado de modo que garantice la capacidad de nuevas configuraciones sin la interrupción del sistema
- El diseño y la implementación del sistema debe garantizar la flexibilidad y escalabilidad del mismo, tanto desde el punto de vista físico como lógico, prestando especial atención a la funcionalidad, disponibilidad, almacenamiento de la información, intercambio de datos y usuarios del sistema.
- Debe poder integrarse con aplicaciones municipales: Gestor de expedientes, registro general, sistema de contabilidad, etc.
- Debe garantizarse la no existencia de cuellos de botella que afecten al rendimiento del sistema.
- La aplicación, tanto para usuarios internos como para usuarios externos, deberá poder utilizarse en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Valenciana.





- La aplicación debe estar diseñada para funcionar vía web, multidispositivo y debe funcionar en los navegadores Internet Explorer, Chrome y Mozilla Firefox.

4.2 Gestión de usuarios y módulo de histórico

El número de usuarios que puede hacer uso de la aplicación es ilimitado, tanto en la aplicación de gestión, como las aplicaciones móviles.

El sistema debe cumplir con los establecido en el Esquema Nacional de Seguridad. Como requerimientos básicos se exige que:

- La aplicación debe proporcionar una funcionalidad propia de control de accesos, así como funciones que permitan personalizar para cada perfil de usuario unas características de acceso y operatividad dentro de ella. Cada usuario podrá utilizar únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil.

La administración de los perfiles debe estar centralizada en la figura del Administrador asociada a una o varios usuarios del Ayuntamiento, los cuales son los responsables de la asignación, modificación y/o denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.

- El módulo de seguridad de la aplicación debe incorporar una gestión de contraseñas seguras que incluya la verificación de caducidad de contraseñas, mecanismos de validación de formatos de contraseña (longitud, símbolos, reglas, etc.) y la desactivación de la conexión ante un número determinado de intentos fallidos durante el proceso de autenticación.

- Debe incluir un registro de actividad donde se almacene la acciones que realice cada usuario que accede al sistema, el cual permitirá realizar auditorías.

- Debe incluir un fichero histórico de movimientos para operaciones tributarias o de recaudación, ofreciendo consultas e informes específicos que permitan auditar las operaciones en base a múltiples criterios, permitiendo obtener el estado y las características tanto cronológicamente como operativamente.

4.3 Integración con otras plataformas

La solución propuesta debe incluir una API de funcionalidades que permita a otras aplicaciones hacer uso de ella. De igual modo, la aplicación debe integrarse con los siguientes sistemas implantados en el Ayuntamiento de Gandia:

- La aplicación Gestiona como gestor de Expedientes y sede electrónica para la recepción y emisión de notificaciones y establecer contacto para autoliquidaciones de los expedientes de la plataforma de Administración Electrónica de Gestiona.

- Gestión de consultas y traspasos de información desde los ficheros de vehículos y conductores de la Dirección General de Tráfico y Dirección Electrónica Vial (DEV)y RIVIA (identificación de propietarios de animales).

- BOE





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

- Gestión de traspasos a Ejecutiva en el sistema de Gestión tributaria de la Diputación de Valencia a través del fichero con formato F82 o el que se determine en cada momento.

- La aplicación de contabilidad SICALWIN de AYTOS.

- Otros sistemas de gestión que determine el Ayuntamiento de Gandia enlazables a través de servicios web o por ODBC (Deportes, Universitat Popular, etc)

El sistema debe cumplir con las normas técnicas de Interoperabilidad del Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, para interoperar con otros organismos como la Dirección General de Catastro, la Agencia Tributaria, la Dirección General de Tráfico, colegio de Notarios, u otros organismos y entidades públicas que colaboren con la plataforma de Intermediación.

La aplicación dispondrá de una herramienta de planificación de procesos masivos, por medio del cual se podrá administrar el lanzamiento y control de ciertos trabajos, así como la carga de ficheros de otras instituciones como, por ejemplo, la Dirección General de Catastro.

4.4 Hosting

La solución a implantar debe ofrecerse en modalidad de pago por uso, siendo implantada en su totalidad en un CPD externo al Ayuntamiento de Gandia.

El CPD debe disponer una infraestructura que permita:

- Máximas medidas de seguridad
- Garantizar la disponibilidad máxima de la plataforma
- Velocidad de acceso ágil y cómoda para todos los usuarios (internos y externos), así como para todas los procesos que se realicen en la aplicación.
- La privacidad del sistema implantado para el Ayuntamiento de Gandia
- Redundancia, dimensionabilidad y escalabilidad.
- Monitorización y vigilancia permanente 24x7

La empresa adjudicataria avisará con una antelación de, al menos, 3 días laborables del cualquier trabajo de mantenimiento y actualización de su infraestructura técnica del CPD, si éste afecta la disponibilidad o al funcionamiento del servicio.

Deberá disponer de un sistema de copias de seguridad que permita al Ayuntamiento restablecer el servicio en un entorno diferente sin necesidad de depender de la empresa proveedora. El servicio de Backup debe cumplir con las siguientes características:

- Un backup incremental diario





- Un backup completo semanal
- Periodo de retención de la información: 30 días
- Número de recuperación incluidas al mes: 2 por agente de copia

Si, durante la duración del contrato, el Ayuntamiento de Gandia quisiera que todo el sistema se trasladara al CPD del Ayuntamiento de Gandia, el adjudicatario deberá hacerse cargo del traspaso y de todos los elementos tanto Hardware como Software que precisa el sistema para funcionar correctamente.

De igual modo, una vez finalice el contrato, los datos que hayan sido almacenados en el sistema deberán traspasarse al Ayuntamiento de Gandia en los formatos que indique el Departamento de Informática.

4.5 Proyecto Smartcity

1. La solución a ofertar deberá ser interoperable y, por lo tanto, deberá soportar la interconexión, comunicación e intercambio de información con aplicaciones, sistemas de terceros fabricantes o la plataforma de ciudad inteligente gestionada por el Ayuntamiento de Gandia.
2. Deberá ser independiente de la tecnología de acceso, para lo que deberá disponer de conectores específicos con los principales protocolos utilizados en el mundo IoT entre ellos MQTT, MQTT-S, CoAP, REST, XMPP y soportar comunicaciones IPv6 y su equivalente 6LoWPAN.

5. REQUISITOS DE OBLIGADO CUMPLIMIENTO PARA LOS LICITADORES

Los siguientes requisitos son considerados de obligado cumplimiento para cualquier licitador que pretenda presentar una proposición a este expediente del Ayuntamiento de Gandia.

- 1) El licitador deberá acreditar haber realizado una auditoría bienal en protección de datos.
- 2) El centro de proceso de datos donde se aloja la solución de licitación electrónica deberá:
 - Estar certificado en el ENS a nivel alto
 - Ser THIERIV

3) Protección de Datos de Carácter Personal y confidencialidad:

Con el objeto de cumplir con el Reglamento 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGPD), y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), el contratista se obliga a custodiar toda la documentación que le sea entregada para la ejecución del contrato, no pudiendo utilizarse para fines





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

distintos y siendo este el único responsable de cualquier utilización indebida, pérdida o deterioro, o circunstancia análoga que se produzca, debiendo en tal caso indemnizar al Ayuntamiento de Gandía por daños y perjuicios, que serán valorados por los servicios técnicos.

Asimismo, custodiará la documentación generada, en su caso y tratará como reservada toda la información que le sea facilitada por el Ayuntamiento.

Conforme al artículo 133.2 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, el contratista deberá respetar el carácter confidencial de aquella información a la que tenga acceso con ocasión de la ejecución del contrato a la que se le hubiese dado el referido carácter en los pliegos o en el contrato, o que por su propia naturaleza deba ser tratada como tal.

Asimismo, es obligación del contratista guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato, de los que tenga conocimiento con ocasión del mismo.

Para el caso de que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquel tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considerará comunicación de datos, cuando se cumpla lo previsto en el artículo 15.1 del RGPD.

El tercero encargado del tratamiento conservará debidamente bloqueados los datos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con la entidad responsable del tratamiento.

En el caso de que un tercero trate datos personales por cuenta del contratista, encargado del tratamiento, deberán de cumplirse los siguientes requisitos:

- a) Que dicho tratamiento se haya especificado en el contrato firmado por la entidad contratante y el contratista.
- b) Que el tratamiento de datos de carácter personal se ajuste a las instrucciones del responsable del tratamiento.
- c) Que el contratista encargado del tratamiento y el tercero formalicen el contrato en los términos previstos en el artículo 28 RGPD.

En estos casos, el tercero tendrá también la consideración de encargado del tratamiento.

Además, el contratista, subcontratista y el personal adscrito a la ejecución deberán cumplir lo siguiente:

- a) Únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento.
- b) Utilizará los datos personales, única y exclusivamente, para la realización del objeto del contrato.





c) No facilitará ningún dato personal a terceros. A tal efecto, la contratista se compromete a no revelar, transferir, ceder o comunicar dichos datos o los ficheros creados con ellos, ya sea verbalmente o por escrito, por medios electrónicos, papel o mediante acceso informático, ni siquiera para su visualización, a ningún tercero.

d) Entregar al responsable del contrato antes del inicio de los trabajos una relación de todo el personal que tenga acceso a los datos de carácter personal con funciones y lugar donde van a desarrollar el trabajo, en el caso de que se le requiera. Si durante la ejecución del contrato fuera necesario incorporar a otras personas, se entregará una nueva relación en un plazo máximo de una semana desde que sucediera este hecho.

Tanto la contratista como todo el personal que figure en estas relaciones deberán comprometerse formalmente por escrito a mantener el secreto profesional con respecto a los datos tratados.

e) El responsable del contrato puede realizar controles durante la ejecución para verificar el cumplimiento de las medidas de seguridad y puede adoptar, en su caso, las medidas correctoras oportunas.

f) El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento, sin dilación indebida, y en cualquier caso, antes del plazo máximo de 24 horas las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de la que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia. Esta comunicación se realizará enviando un correo electrónico al responsable.

Cuando finalice la prestación contractual los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos a la entidad contratante responsable, o al encargado de tratamiento que esta hubiese designado.

6. INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

El centro de proceso de datos donde resida la plataforma deberá estar dentro del espacio económico europeo y deberá contar con suficiente experiencia.

Para que los riesgos que pudieran afectar al CPD principal no afecten al Centro de Respaldo y viceversa, debe asegurarse una distancia mínima entre el CPD principal y el Centro de Respaldo. Por lo tanto, la infraestructura ofertada deberá ser una cloud privada, con un data center principal y un centro de recuperación de desastres el cual debe de estar en un radio mínimo de 100 km del principal, y conectados por fibra óptica.

Deberá tener un equipo que garantice una supervisión del data center de 24x7, al menos en los siguientes términos:

24x7x365

Disponibilidad

07:00 – 19:00

99,70%





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

19:00 – 24:00 99,65%

24:00 – 07:00 99,55%

Deberá tener una arquitectura redundante de clustering con elevados índices de disponibilidad, el licitador detallará cuales en su oferta.

Con la oferta se acreditará, mediante certificado del proveedor de Data Center, la información reflejada en líneas superiores, en términos de disponibilidad por contrato, de poseer un centro de recuperación de desastres conectado mediante fibra óptica con el centro de procesos de datos principal y las certificaciones.

7. MANTENIMIENTO, SOPORTE Y NIVEL DE SERVICIO

Dentro de las tareas de mantenimiento se incluyen todas las actuaciones y el soporte necesario para que la aplicación se mantenga en funcionamiento, tanto en la operativa diaria, como en la incorporación de las sucesivas actualizaciones del software de base o la introducción de nuevas funcionalidades y/o cambios en el ya existente.

Se distinguen los siguientes mantenimientos:

- Mantenimiento correctivo: Comprende la corrección de incidencias por defectos de programación

Los tiempos máximos que debe cumplir el adjudicatario son:

Tipo de Incidencia	Tiempo de respuesta	Tiempo de resolución
Crítica	Máximo 45 minutos	Máximo 4 horas
No critica	Máximo 4 horas	Máximo 16 horas

Incidencia crítica: Cuando las funcionalidades relevantes del sistema quedan fuera de uso o no cumplen con los requisitos funcionales establecidos y no existe otra alternativa para llevarse a cabo.

Incidencia no crítica: Cuando el sistema esta degradado y como consecuencia no funciona de forma continua y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

Las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones del mantenimiento correctivo se llevarán a cabo en consenso con el Ayuntamiento de Gandia, con el fin de que se restaure el servicio de forma rápida causando el menor número de inconvenientes posibles.

- Mantenimiento evolutivo o adaptativo

El sistema a implantar no es un sistema cerrado, si no que debe ir evolucionando en el tiempo, bien por necesidades propias del Ayuntamiento de Gandia, de otros clientes, o para añadir nuevas funcionalidades u optimizar el funcionamiento del sistema.





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

Estas mejoras deberán ser comunicadas al Ayuntamiento de Gandia previa implantación. Se implantarán previamente en un entorno de preproducción antes de que pase a producción para comprobar el correcto funcionamiento del sistema.

El sistema a implantar debe cumplir con la normativa vigente en materia de Gestión tributaria y recaudación. Es, por tanto, obligado que los cambios legislativos o normativos que afecten al sistema, estén incluidos durante la vigencia del contrato.

Si estas mejoras incluyen nuevas funcionalidades, se deberá formar, por parte del adjudicatario, a los empleados municipales que vayan a hacer uso de las mismas sin coste para el Ayuntamiento de Gandia

8. FORMACIÓN

El adjudicatario deberá asegurar la formación y la correcta utilización de la herramienta por parte de los empleados del Ayuntamiento de Gandia, para lo que deberá proponer la formación que estime oportuna y el soporte al usuario.

En este sentido, el adjudicatario facilitará la formación necesaria para un mejor aprovechamiento de la plataforma. La formación antes indicada será impartida en las dependencias del Ayuntamiento de Gandia. Corresponde a la empresa adjudicataria preparar el entorno necesario para impartirla, así como disponer los medios adecuados para garantizar su calidad.

El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado al informe final de ejecución del proyecto. Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación. El sistema podrá incluir manuales y vídeos explicativos del funcionamiento del mismo.

Se deberán realizar como mínimo 25 horas de formación interna para enseñar a los usuarios la utilización de la plataforma.

La plataforma deberá contar con un completo sistema de ayuda online donde tanto los empleados públicos, como los operadores económicos, podrán acceder rápidamente a información sobre cómo gestionar las características principales de la plataforma.

9. PUESTA EN MARCHA

El licitador deberá poner en marcha el sistema con toda la funcionalidad requerida en un plazo de treinta días desde la adjudicación del contrato.

Desde el mismo día del arranque de la puesta en marcha del sistema y durante los tres días laborables posteriores el licitador deberá prestar asistencia inmediata para la resolución de todas las dudas y/o incidencias que surjan a los usuarios.





AJUNTAMENT DE GANDIA

C.I.F.: P-4613300-E
Plaça Major, 1
46700 GANDIA
Tel.: 96 295 94 00
Fax: 96 295 94 82

Gandia, documento firmado electrónicamente

TESORERA MUNICIPAL

M. Dolores Pozuelo Acayos

RESPONSABLE DEPARTAMENTO

INFORMÁTICA

Iván Parreño Ara

