

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 1 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF DuP05DFC2225141CFEFD0AE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idoma=1>

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE “SUMINISTRO Y MANTENIMIENTO DE NUEVO SOFTWARE PARA LA GESTIÓN, INSPECCIÓN Y RECAUDACIÓN DE LOS INGRESOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE SAN SEBASTIÁN DE LOS REYES”**

**ÍNDICE:**

1.	INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO .....	3
2.	REQUISITOS NORMATIVOS .....	4
3.	OBJETO DEL CONTRATO .....	4
4.	CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN .....	5
4.1.	Oficina Virtual Tributaria (OVT) .....	5
4.2.	Base de datos de contribuyentes .....	7
4.3.	Gestión del Territorio .....	8
5.	GESTIÓN INTEGRAL DE INGRESOS .....	8
5.1.	GESTIÓN DE INGRESOS .....	9
5.1.1.	Generales para todos los tributos .....	9
5.1.2.	Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) .....	9
5.1.3.	Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM) .....	10
5.1.4.	Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE) .....	10
5.1.5.	Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU) .....	11
5.1.6.	Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO) .....	11
5.1.7.	Tasas .....	11
5.1.8.	Precios Públicos .....	12
5.1.9.	Otros ingresos no tributarios .....	12
5.2.	RECAUDACIÓN .....	12
5.2.1.	Cobros .....	12
5.2.2.	Domiciliaciones .....	13
5.2.3.	Planes de pago personalizados .....	13
5.2.4.	Fraccionamientos y aplazamientos .....	14
5.2.5.	Devoluciones .....	14
5.2.6.	Suspensión y paralización .....	15
5.2.7.	Régimen especial de Concursos .....	15
5.2.8.	Prescripción .....	15
5.2.9.	Ejecutiva .....	15
5.2.10.	Embargos .....	16
5.2.11.	Contabilidad .....	16
5.3.	PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN Y SANCIONADORES TRIBUTARIOS .....	17
5.4.	PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES NO TRIBUTARIOS: SANCIONES DE DISCIPLINA VIAL Y CONVIVENCIA CIUDADANA .....	17
5.5.	RECURSOS .....	18
5.6.	GESTIÓN DE NOTIFICACIONES .....	18
5.7.	GESTIÓN DE DOCUMENTOS .....	19
5.8.	MÓDULO DE GENERACIÓN DE INFORMES .....	19
5.9.	HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO .....	19
5.10.	SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN .....	20
5.11.	CONTROL DE ASISTENCIAS DE CONTRIBUYENTES .....	20
6.	INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS .....	21
6.1.	Sistemas externos .....	21
6.2.	Sistemas internos o corporativos .....	22
7.	ARQUITECTURA DE LA APLICACION .....	22
7.1.	Capa de gestión de datos .....	23

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**

Página 2 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF DuP05DFC2225141CFEFD4E5D45639F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstres.es/verificador/?idomae1>

7.2. Servidor de Aplicación .....	23
7.3. Capa de servidor web .....	23
7.4. Capa cliente final .....	24
8. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES .....	24
9. SEGURIDAD .....	24
10. DOCUMENTACION .....	25
11. CÓDIGO FUENTE .....	26
12. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS .....	26
13. SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO .....	26
13.1. Requisitos legales del servicio en la nube .....	27
13.2. Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se hospedaría la aplicación .....	27
13.3. Servicios Incluidos .....	29
13.4. Servicios de Soporte operativo .....	30
13.5. Medición del Servicio y Herramientas .....	32
14. PLAN DE IMPLANTACIÓN .....	32
15. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL .....	33
16. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN .....	33
16.1. Gestión del cambio .....	33
16.2. Propuesta organizativa .....	34
16.3. Plan de Formación .....	34
17. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO .....	35
17.1. Mantenimiento Evolutivo .....	36
17.2. Mantenimiento Correctivo. ....	36
18. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO .....	37
18.1. Soporte a la gestión .....	37
18.2. Soporte a la explotación del sistema .....	38
19. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN .....	38
20. CONFIDENCIALIDAD .....	38
21. DIRECCIÓN DEL PROYECTO .....	39
22. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO .....	39
22.1. Seguimiento y control de la ejecución del servicio .....	40
23. EQUIPO DE TRABAJO .....	40
24. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO .....	41
25. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO .....	41



## 1. INTRODUCCIÓN Y ÁMBITO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la contratación del suministro, servicios de implantación y mantenimiento de un sistema web integral de gestión de tributos y otros ingresos municipales, recaudación e inspección en la modalidad on-premise (instalación, configuración y puesta en marcha en los servidores del Ayuntamiento) y que permita técnicamente, desde el momento de la adjudicación, la migración y puesta en servicio en la modalidad de "Software As A Service" (en adelante SaaS como servicio en la nube).

Si bien en un primer momento la explotación del aplicativo se realizará en los servidores municipales, se prevé la posibilidad de prestación del servicio en la nube en un futuro, en cuyo caso se procedería a la correspondiente ampliación del contrato si fuera necesaria.

Este sistema constituirá el instrumento tecnológico necesario para dar cumplimiento al art. 135.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, de consecución de una gestión integral del sistema tributario municipal, regido por los principios de eficiencia, suficiencia, agilidad y unidad en la gestión.

También es objeto de este proyecto dar una adecuada respuesta tecnológica a todos los retos introducidos por la normativa actual relacionados con el expediente electrónico, notificaciones telemáticas, interoperabilidad entre Administraciones, etc.

Por último, se pretende dar un gran giro en la actual Gestión Tributaria, poniendo en marcha un aplicativo claramente orientado al Ciudadano que le permita hacer el mayor número de tramitaciones on-line a través la implantación de una Oficina Virtual Tributaria. Asimismo, el nuevo sistema de información deberá permitir llevar a cabo una gestión integral del contribuyente, facilitando, desde un único punto de atención, con independencia de su ubicación física, la resolución de cualquier gestión de carácter tributario o de cualquier otro ingreso público que plantee un ciudadano o empresa, eliminando la compartimentación basada en conceptos impositivos o funciones administrativas específicas.

Los objetivos generales de este proyecto comprenden:

- Implantar un sistema de tramitación de expedientes tributarios que los gestione en todas sus fases y trámites, y que facilite, entre otras cosas, la generación electrónica de documentos, el control de plazos y el estado y situación de los expedientes.
- Automatizar, racionalizar y normalizar la tramitación actual, reduciendo, simplificando y eliminando trámites a la vez que posibilitando el establecimiento de mecanismos de medición de las actividades y de los resultados y de mejora continua de los procesos para evitar la redundancia en los procedimientos administrativos.
- Mejorar la orientación al contribuyente y al servicio.
- Posibilitar la gestión descentralizada de los procesos tributarios de manera que las distintas unidades administrativas a través del aplicativo puedan, entre otras tareas, iniciar, subsanar, incorporar nueva documentación y hacer seguimiento de los expedientes a que dan lugar.
- Permitir la integración con los sistemas internos de la Corporación tales como: Registro de Entrada y Salida, Contabilidad, Sede electrónica, Gestión de Expedientes, Padrón de Habitantes y Archivo Electrónico.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 4 de 41

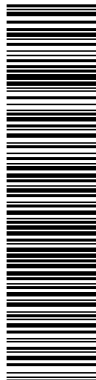
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernández, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF DuP05DFC2225141CFE9BDAE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstres.es/verificador/?idoma=1>

- Integración con sistemas externos que intervienen en la gestión de los procedimientos: DGC, DGT, AEAT, INSS y TGSS, INE, ANCERT, EDITRAN, SICER, DEHú, plataformas de pago bancarias, plataformas de colegios de gestores, etc.
- Permitir al usuario la obtención de datos para la confección de estadísticas, estudios e informes, ya sea de futuros expedientes tributarios o con carácter informativo sobre la evolución de los ingresos públicos municipales.
- Implantar una Oficina Virtual Tributaria para dar servicio al contribuyente y gestorías.

Los licitadores deberán aportar toda la documentación necesaria para evaluar el alcance funcional de la aplicación informática, así como los servicios tecnológicos y profesionales que incluyen en su oferta, ya que serán la base del estudio para la valoración de las propuestas.

## 2. REQUISITOS NORMATIVOS

Legislativamente se ajustará a la normativa en materia de procedimiento administrativo, régimen jurídico, administración electrónica, protección de datos, seguridad e interoperabilidad vigente. Así mismo, se pide el cumplimiento de estándares técnicos.

La gestión integral de los ingresos municipales supone que el sistema debe cumplir en cuanto a la gestión y los procedimientos a tramitar, lo establecido en la legislación tributaria y su normativa de desarrollo, así como en la relativa al resto de ingresos municipales.

La aplicación se deberá adaptar a los cambios normativos que puedan surgir durante su funcionamiento, incluidas las ordenanzas municipales.

En definitiva, el sistema dará cumplimiento a la normativa vigente y a la que se dicte en el futuro, respecto a siguientes requisitos normativos (RN):

- RN1: Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales.
- RN2: Administración Electrónica.
- RN3: Identificación, firma electrónica y representación.
- RN4: Registros Electrónicos.
- RN5: Notificación Electrónica.
- RN6: Archivo electrónico de documentos.
- RN7: Esquema Nacional de Seguridad y normas técnicas de seguridad.
- RN8: Esquema Nacional de Interoperabilidad y normas técnicas de interoperabilidad.
- RN9: Ingresos municipales y recaudación.

## 3. OBJETO DEL CONTRATO

El presente pliego de prescripciones técnicas tiene por objeto la contratación del suministro, servicios de implantación y mantenimiento de un sistema web integral de gestión de tributos y otros ingresos municipales, recaudación e inspección en la modalidad on-premise (instalación, configuración y puesta en marcha en los servidores del Ayuntamiento) y que permita técnicamente, desde el momento de la adjudicación, la migración y puesta en servicio en la modalidad de "Software As A Service" (en adelante SaaS como servicio en la nube).

Para la correcta explotación de la aplicación informática, el adjudicatario deberá realizar las tareas necesarias de parametrización y adaptación, debiendo contemplar para ello:

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 5 de 41

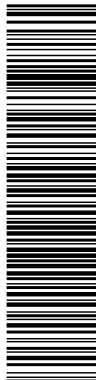
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernández, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF DuP05DFC2225141CFEFD0AE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idoma=1>

- Suministro de una licencia de uso ilimitado y sin restricciones (en tiempo y número de usuarios) de una aplicación informática, que cubra las funcionalidades de gestión, inspección y recaudación de los ingresos del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.
- Parametrización de las funcionalidades conforme al contexto y necesidades del Ayuntamiento y a la normativa en vigor y ordenanzas municipales.
- Integración con las plataformas corporativas del Ayuntamiento y sistemas externos implicados.
- Migración de los datos desde la aplicación o aplicaciones actualmente utilizada/s por el Ayuntamiento, hacia la nueva herramienta y su sincronización.
- Servicio de apoyo a la puesta en marcha / Asistencia "in-situ" en las instalaciones del Ayuntamiento los días laborables según calendario laboral y horario municipal, posterior a la puesta en funcionamiento del Sistema, durante un periodo mínimo de 2 meses/persona, por parte de expertos en el manejo de la aplicación.
- Servicios de apoyo y soporte a la gestión y explotación del sistema, incluido el mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo.
- Servicio de asistencia técnica sobre las utilidades y funcionamiento del sistema informático.
- Formación del personal de las áreas implicadas en cinco niveles, a los que se destinarán cursos por un mínimo de 200 horas presenciales en la implantación, realizando a posteriori una formación anual de, al menos, 25 horas presenciales:
  - Formación de usuarios de Gestión de Ingresos, Inspección, Recaudación y Tesorería.
  - Formación de usuarios de Atención al Ciudadano.
  - Formación de usuarios de Gestores Avanzados de Explotación de la herramienta.
  - Formación de usuarios de Dirección.
  - Formación de usuarios Técnicos Informáticos.

Es imperativo que el contratista adjudicatario realice la migración de los datos residentes en las aplicaciones que actualmente gestiona el Departamento Tributario, la Sección de Recaudación y demás departamentos o áreas mencionadas al inicio a la nueva plataforma, así como interconectarse con la plataforma de administración electrónica del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

No se admitirá ninguna propuesta que suponga un desarrollo de software a medida de la plataforma planteada, sólo se admitirá el suministro de soluciones de software ya existentes y claramente definidas y comercializadas. En este caso la única excepción podrá ser el desarrollo de software necesario para las integraciones demandadas con sistemas municipales. Tampoco serán admitidas soluciones que no se basen en una plataforma 100% web.

#### 4. CARACTERÍSTICAS DE LA APLICACIÓN

La cobertura de la aplicación deberá ser, como mínimo, la que figura a continuación, cumpliendo los requisitos funcionales indicados (RF).

##### 4.1. Oficina Virtual Tributaria (OVT)

Deberá integrarse en la Sede Electrónica del Ayuntamiento, y constituirá el punto de relación con los contribuyentes.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 6 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



La OVT será el espacio visible para los contribuyentes, les permitirá la realización de los trámites tributarios y de otros ingresos determinados por el Ayuntamiento y el cumplimiento de sus obligaciones fiscales a través de Internet, disponiendo en todo momento de información sobre deudas y pagos efectuados, emisión de los justificantes de pago (documentos cobratorios), pago electrónico en sus distintas modalidades, gestión de domiciliaciones, consulta de expedientes tributarios, etc.

La imagen corporativa de la OVT deberá adaptarse a la imagen corporativa pública del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes.

Deberá tener dos espacios, uno de libre acceso y otro donde el contribuyente debe poder acceder a su espacio personal mediante algún sistema de autenticación.

En la **modalidad de libre acceso**, que no requerirá autenticación, el contribuyente podrá consultar información tributaria general (calendario fiscal, horarios de atención de la oficina, anuncios, etc.) y podrá realizar el pago de deudas mediante acceso a la pasarela de pagos sin autenticación. Este pago deberá poder realizarse de modo que identifique el documento (recibo, liquidación, autoliquidación, sanción, etc.) por código de barras, referencia o cualquier otro medio que permita asociar el pago con el documento concreto.

En el **espacio OVT que requiere autenticación** mediante conexión con plataforma CI@ve, el ciudadano dispone de toda su información tributaria (importes, justificantes, domiciliaciones, solicitudes, etc.). Desde este espacio, el ciudadano podrá seleccionar los recibos/liquidaciones, etc. pendientes que no estén domiciliados y pagarlos. Es importante que la información de este apartado esté actualizada con la mayor frecuencia posible. Si un contribuyente paga los recibos desde el espacio web de libre acceso, dichos recibos deberán aparecer como pagados en el espacio OVT con autenticación sin posibilidad de que se den duplicidades en los pagos.

El principio sobre el que se basa este sistema es ofrecer la máxima información y permitir llevar a cabo gestiones por parte de los contribuyentes sobre gestión, recaudación e inspección desde un único punto de entrada, es decir, aplicando el principio de ventanilla única fiscal, debiendo contemplar al menos las siguientes posibilidades:

- RF1: Actuaciones seleccionadas a través de un acceso no identificado.
- RF2: Simulador de IVTM, IIVTNU, ICIO, IAE y Tasas municipales.
- RF3: Autoliquidación asistida de IVTM, IIVTNU, ICIO, IAE, Tasas y Precios Públicos.
- RF4: Identificación mediante sistema CI@ve.
- RF5: Acceso a su información tributaria.
- RF6: Pago de valores mediante cargo en cuenta en entidades financieras o a través de la plataforma de pago que designe el Ayuntamiento.
- RF7: Emisión de documentos de ingreso, duplicados de recibos, justificantes y certificados de deuda.
- RF8: Tramitación completa de domiciliaciones bancarias (alta, baja y modificaciones).
- RF9: Informe de estar al corriente de obligaciones tributarias.
- RF10: Obtención de certificados de deudas en el Impuesto sobre bienes inmuebles (en adelante IBI).
- RF11: Tramitación completa de fraccionamientos y aplazamientos, con emisión de resolución automatizada.
- RF12: Gestión de planes personalizados de pago.
- RF13: Cualesquiera actuaciones administrativas relacionadas con el entorno tributario, con registro electrónico de las mismas e integración con la aplicación tributaria.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 7 de 41

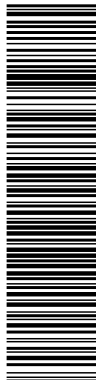
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernández, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF D0F05DFC2225141CFE9BDAE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idoma=1>

- RF14: Presentación telemática de declaraciones, solicitudes, recursos y cualquier otra actuación tributaria.
- RF15: Aportación de documentos, integrada con el Registro Electrónico Municipal. Debe llevar asociada la firma de la solicitud con Autofirma o medio reconocido por la normativa de administración electrónica.
- RF16: Buzón de notificaciones telemáticas.
- RF17: Representación para actuaciones en nombre de terceros.
- RF18: Trámites a través de gestores autorizados.
- RF19: Verificador de documentos firmados con Código Seguro de Verificación (CSV).

Como complemento a los trámites que pueden realizarse a través de la OVT, se valorará que se cuente con una solución que mejore la atención telefónica y la inclusión de atención desatendida. Consistiría en un sistema de atención telefónica que permita una gestión de calidad y garantista para el ciudadano, integrado en el aplicativo de gestión de ingresos, que permita la realización de trámites que puedan incorporarse al expediente electrónico, cumpliendo la normativa.

#### 4.2. Base de datos de contribuyentes

El Sistema propuesto deberá disponer de una base de datos de contribuyentes, que deberá funcionar bajo la filosofía de dato único incluyendo, al menos, los siguientes datos básicos:

- Tipología: Personas físicas, personas jurídicas, comunidades de propietarios, comunidad de bienes, herencias yacentes, organismos oficiales, etc.
- CIF / NIF / NIE / Pasaporte.
- Datos jurídicos e históricos de cambios.
- Domicilio fiscal y direcciones alternativas, con histórico.
- Dirección de correo electrónico, teléfonos y otros datos de comunicación.
- Relaciones con otros terceros (representante, empleado, heredero, etc.).
- Documentos asociados.
- Bienes (cuentas bancarias, datos Seguridad Social, inmuebles, vehículos, etc.).
- Domiciliaciones.
- Vinculación con toda la información del sistema.

Desde la ficha del contribuyente deberá accederse a toda la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, etc.).

Este archivo de personas podrá ser consultado a través de la Carpeta del contribuyente de la Oficina Virtual de manera individual.

Para facilitar la gestión de este archivo se considera necesario contar, entre otras, con las siguientes funcionalidades:

- RF20: Mantenimiento de personas de forma manual y por carga de soportes (alta, modificación, unificación, consolidación, etc.).
- RF21: Integración y carga en el sistema de los contribuyentes que se faciliten periódicamente en las matrículas o padrones de los impuestos de gestión compartida.
- RF22: Herramientas de depuración, tales como unificación de contribuyentes, unificación de domicilios y controles de coherencia, tanto para los datos ya existentes como para los incorporados de ficheros externos.
- RF23: Tratamiento singular para grandes contribuyentes y organismos públicos.
- RF24: Mantenimiento y gestión de domicilios alternativos de notificación.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 8 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924-2H2Q1-79P1L-8E9YF-D0F05DFC2205141CFEFD0A5D45639F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idocmae1>

### 4.3. Gestión del Territorio

El sistema deberá contar con las siguientes funcionalidades:

- RF25: Georreferenciación con Sistemas GIS, a través de la referencia catastral.
- RF26: Establecer equivalencias de codificación entre diferentes orígenes de datos (por ejemplo, INE y AEAT).
- RF27: Gestionar direcciones fiscales y tributarias, para la gestión de determinados tributos aplicando diferentes tarifas según la ubicación del objeto.
- RF28: Contar con un campo no estructurado o alguna herramienta similar para la introducción de aquellas direcciones que no puedan ser encuadradas en el callejero municipal por cualquier causa (no existencia de número, no coincidencia de código postal, direcciones de extranjero, etc.).

### 5. GESTIÓN INTEGRAL DE INGRESOS

La gestión integral de ingresos se realizará a través de expedientes de ingresos gestionados desde la aplicación de ingresos, y con carácter general, el tramitador de expedientes dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- RF29: Bandejas de tareas por usuarios/departamentos.
- RF30: Integración con firma electrónica.
- RF31: Generación de código CSV para documentos descargables del ciudadano.
- RF32: Composición y foliado del expediente firmado electrónicamente.
- RF33: Integración de las resoluciones con la aplicación informática sobre la que se lleva el Libro de Resoluciones (Firmadoc). Las resoluciones será cargadas y firmadas en esta herramienta y, una vez firmadas, el sistema de gestión de ingresos las recogerá e incorporará.
- RF34: Mantenimiento de plantillas de documentos para la gestión de ingresos.
- RF35: Mantenimiento de versiones de las plantillas, con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en los procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- RF36: Tramitación completa y electrónica de fraccionamientos, aplazamientos, suspensiones, devoluciones, compensaciones de deuda, concursos, recursos de reposición y demás procedimientos de ingresos. La tramitación de dichos procedimientos tendrá incidencia automatizada sobre el estado de los valores correspondientes.
- RF37: Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva. Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- RF38: Parametrización de cada una de las figuras tributarias, Precios Públicos, Sanciones y demás ingresos municipales recogidas en las ordenanzas o derivados de la normativa aplicable.
- RF39: Parametrización, alta y cálculo de figuras nuevas.
- RF40: Gestión de las exenciones y bonificaciones de cada figura.
- RF41: Parametrización de las Ordenanzas Fiscales por periodos de vigencia.
- RF42: Visualización de las ordenanzas desde la propia aplicación.
- RF43: Adaptación sencilla y rápida del sistema a los cambios en la normativa o las ordenanzas.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 9 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernández, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



## 5.1. GESTIÓN DE INGRESOS

### 5.1.1. Generales para todos los tributos

El sistema dispondrá de las siguientes funcionalidades:

- RF44: Cálculo y generación de padrones y censos, provisionales y definitivos.
- RF45: Resúmenes de padrones y censos, reflejando elementos tributarios del mismo, número de recibos, importe total y cualesquiera otros elementos tributarios.
- RF46: Obtención de estadísticas y gráficos con datos obtenidos en los Padrones y censos de cada año y con posibilidad de realizar comparativas entre los mismos y análisis de la evolución de ingresos u otros aspectos relacionados con esos datos.
- RF47: Simulaciones para la implantación o modificación de bonificaciones.
- RF48: Extracción de las exenciones y bonificaciones contenidas en el padrón de cada Tributo, identificándolas por tipo de exención/bonificación, período de aplicación y objetos tributarios afectados por las mismas.
- RF49: Obtención de los datos globales de cada tipo de exención/bonificación, identificando la cuota total y la cuota bonificada.
- RF50: Emisión de notificación individualizada a cada uno de los beneficiarios de resoluciones conjuntas de aprobación de nuevas exenciones/bonificaciones.
- RF51: Tramitación a través de expediente electrónico de todos los procesos de gestión tributaria tales como exenciones/bonificaciones, no sujeción, recursos, devoluciones etc.
- RF52: Gestión de recibos, liquidaciones y autoliquidaciones.
- RF53: En los supuestos en que se establezca el régimen de autoliquidación, la aplicación permitirá la generación de autoliquidaciones de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria, con aportación de la documentación correspondiente, incluida, en su caso, la relativa al disfrute de exenciones/bonificaciones. Así mismo, deberá permitir la generación de autoliquidaciones complementarias y la emisión de liquidaciones paralelas para el caso de revisión de las autoliquidaciones presentadas por los ciudadanos.
- RF54: Descarga mensual de Ficheros de Fallecidos del INE, actualizando la base de datos de contribuyentes, que permitirá el cambio a "Herederos de", indicando los recibos a anular que hubieran sido emitidos a nombre del fallecido con posterioridad a la fecha de alteración.
- RF55: Tramitación completa y electrónica de procedimientos de verificación de datos y de comprobación limitada.
- RF56: Asociación de los objetos tributarios a referencia catastral, cuando sea posible.

### 5.1.2. Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IBI (urbanos, rústicos y de características especiales), con validación, carga y actualización a través del tratamiento de soportes catastrales.

A partir de la información almacenada en el sistema se podrán realizar las siguientes operaciones:

- RF57: Cálculo y generación de padrones, provisionales y definitivos.
- RF58: Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- RF59: Emisión de liquidaciones de forma manual y masiva por tratamiento de ficheros DOC de la Dirección General de Catastro (DGC), incluyendo procesos de automatización

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 10 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



para la regularización económica de las modificaciones comunicadas en dichos ficheros de intercambio.

- RF60: Expediente de división de deuda por porcentaje de participación.
- RF61: Tramitación de alteraciones jurídicas.
- RF62: Integración mediante servicios web con la base de datos de la DGC y gestión de alteraciones de orden jurídico.
- RF63: Visualizador GIS de la información territorial catastral.
- RF64: Deberá gestionarse un único callejero que sea compatible con Catastro, AEAT, INE, DGT, etc., que permita recoger la distinta codificación que cada una de las Administraciones, tiene para la misma vía, evitando de este modo discrepancias en las direcciones tributarias y fiscales.

### 5.1.3. Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM)

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IVTM, con validación, carga y actualización a través del tratamiento de soportes de la Dirección General de Tráfico –DGT-.

Incluirá los procesos de alta, modificación y baja de vehículos desde diferentes orígenes (manual, masivos de la DGT, etc.).

A partir de la información almacenada en el sistema, se podrán realizar las siguientes operaciones:

- RF65: Cálculo y generación de padrones fiscales, provisionales y definitivos.
- RF66: Generación de autoliquidaciones.
- RF67: Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones tributarias.
- RF68: Emisión de liquidaciones de forma manual y masiva por tratamiento de ficheros de la DGT.
- RF69: Emisión de prorrateos y devoluciones automáticas en caso de bajas.
- RF70: Comunicación y actualización de impagados de IVTM en la DGT, de manera desatendida y planificada.

### 5.1.4. Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE)

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para el mantenimiento de los objetos tributarios del IAE, con validación, carga y actualización a través del tratamiento de soportes de la Agencia Estatal de la Administración Tributaria –AEAT-.

El sistema permitirá:

- RF71: Realizar la gestión censal completa del IAE, asumida por delegación: altas, bajas, variaciones y determinación de la cuota tarifa por actividad y cuota superficie. Así mismo, se deberán poder gestionar y generar todos los ficheros de intercambio de información contenidos en el correspondiente Convenio de Delegación de dicha gestión.
- RF72: En caso de no tener asumida la gestión censal, posibilitara la carga de la matrícula provisional, matrícula definitiva, soportes trimestrales de la AEAT, etc.
- RF73: Aplicar el coeficiente de situación aprobado en la correspondiente Ordenanza Fiscal e incluido en territorio, que se aplicará en función de las distintas categorías de vía.
- RF74: Cálculo y generación de padrones fiscales, provisionales y definitivos.
- RF75: Generación de autoliquidaciones.
- RF76: Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**

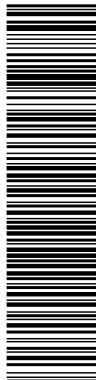
Página 11 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14

Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF DuP05DFC2285141CFEFD8AE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idomae=1>

- RF77: Emisión de liquidaciones de forma manual y masiva por tratamiento de los soportes trimestrales de la AEAT.
- RF78: Emisión de prorrateos y devoluciones automáticas en caso de bajas.

#### 5.1.5. Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (IIVTNU)

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para la gestión del IIVTNU:

- RF79: Existencia de un registro de transmisiones, en el que se recojan todos los datos relacionados con las mismas y a través del cual se lleven a cabo todas las actuaciones relacionadas con el hecho imponible.
- RF80: Actualización automática del registro de transmisiones a partir de la obtención desde la plataforma ANCERT, mediante servicio web, de la ficha notarial (PDF y fichero con datos en XML), así como del documento de escritura.
- RF81: Integración completa con la plataforma ANCERT, a la que se accederá mediante adhesión al Convenio FEMP, en lo referente a consulta telemática de la deuda pendiente de IBI, simulación, autoliquidación asistida, presentación y pago telemático del IIVTNU.
- RF82: Cruce de la información obtenida para controlar la presentación de declaraciones/autoliquidaciones de IIVTNU e IBI y detectar sus omisiones.
- RF83: Iniciación de los procedimientos de IIVTNU e IBI con captura de la información relativa a los mismos y posibilidad de generación de requerimientos masivos.
- RF84: Generación de autoliquidaciones.
- RF85: Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.
- RF86: Emisión de liquidaciones de forma manual y masiva.
- RF87: Generación de los automatismos necesarios para efectuar cambios de titularidad en otros tributos (IBI, Tasa por Servicio de Recogida de Residuos Sólidos Urbanos y Tasa por Ocupación de la Vía Pública-Paso de Carruajes).

#### 5.1.6. Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras (ICIO)

El sistema contemplará todas las funcionalidades necesarias para la gestión del ICIO:

- RF88: Generación de autoliquidaciones provisionales y definitivas.
- RF89: Generación de liquidaciones provisionales y definitivas.
- RF90: Registro de finalizaciones de obra y presupuestos.

#### 5.1.7. Tasas

El sistema contemplará las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de las tasas:

- RF91: Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- RF92: Generación de objetos tributarios vinculados al territorio.
- RF93: Cálculo y generación de padrones, provisionales y definitivos.
- RF94: Generación de autoliquidaciones de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria, con aportación de la documentación correspondiente, incluida, en su caso, la relativa al disfrute de exenciones/bonificaciones.
- RF95: Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.
- RF96: Emisión de liquidaciones de forma manual y masiva por tratamiento de los soportes.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 12 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



### 5.1.8. Precios Públicos

El sistema contemplará las funcionalidades necesarias para la libre definición y gestión de los precios públicos:

- RF97: Mantenimiento de parámetros y tarifas.
- RF98: Generación de autoliquidaciones de forma presencial o a través de la Oficina Virtual Tributaria, con aportación de la documentación correspondiente, incluida, en su caso, la relativa a la aplicación de descuentos o reducciones.
- RF99: Emisión de liquidaciones individuales derivadas de declaraciones.
- RF100: Emisión de liquidaciones de forma manual y masiva por tratamiento de soportes.
- RF101: Posibilidad de incluir la repercusión de IVA en los conceptos en que sea necesario.

### 5.1.9. Otros ingresos no tributarios

El sistema deberá permitir:

- RF102: La recaudación de ingresos de derecho público no tributarios, tales como las sanciones por Disciplina Vial, Disciplina Urbanística y por infracciones previstas en las Ordenanzas municipales (Actividades, Animales de compañía, Consumo, Limpieza, Ruidos, etc.); subvenciones no justificadas; costas procesales; cuotas urbanísticas, etc.
- RF103: La recaudación de los ingresos de derecho privado, tales como alquiler.
- RF104: La integración a través de servicios web con otras herramientas a la hora de cargar información de estos ingresos no tributarios o, en su defecto, permitir la carga de ficheros en formato predefinido hasta que se ofrezcan dichos servicios web.
- RF105: Posibilidad de incluir la repercusión de IVA en los conceptos en que sea necesario.

## 5.2. RECAUDACIÓN

### 5.2.1. Cobros

Permitirá la gestión de los recibos para el cobro de valores en forma de recibos, liquidaciones o autoliquidaciones de cualesquiera conceptos, de acuerdo a las especificaciones del Cuaderno 60 y 19 de la Serie "Normas y procedimientos bancarios" de la Asociación Española de la Banca, con todas las modalidades y funcionalidades.

Los recibos no domiciliados, liquidaciones y autoliquidaciones se podrán pagar de forma:

- Presencial en las oficinas del Ayuntamiento mediante TPV o datafono.
- En las oficinas de las Entidades Bancarias colaboradoras.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria.
- Mediante transferencia bancaria.
- Por compensación.

Para ello, el sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- RF106: Gestión de todo tipo de cobro de forma manual o masiva.
- RF107: Gestión de la puesta al cobro de autoliquidaciones.
- RF108: Gestión de la puesta al cobro de tributos periódicos (incluida la emisión de avisos de los recibos).
- RF109: Gestión de la puesta al cobro de liquidaciones de ingreso directo.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 13 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF DuP05DFC2205141CFEFD0AE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sanreys.es/verificador/?idoma=1>

- RF110: Funcionalidades que permitan emitir la carta de pago sin datos protegidos, para el caso de pago por terceros distintos de los obligados.
- RF111: Recaudación de valores por comparecencia ante el personal de atención al público mediante TPV o datafono.
- RF112: Gestión de la puesta al cobro, en aquellos casos que se considere, a través de transferencia bancaria (cuaderno 43).
- RF113: Gestión de compensaciones.
- RF114: Generación y emisión de documentos de ingreso de cualquier tipo.
- RF115: Cálculo automático de la deuda según el estado del valor.
- RF116: Procesos automatizados que permitan la rectificación de valores incorrectos, generando nuevas liquidaciones, complementarias o sustitutivas, anulaciones o propuestas de devolución, según corresponda al estado de los valores a rectificar.
- RF117: Gestión de las entregas a cuenta.
- RF118: Desglose de los ingresos aplicados sobre cada valor.
- RF119: Gestión automatizada del envío y recepción de todos los ficheros de los diferentes cuadernos bancarios a través de EDITRAN.
- RF120: Histórico de las operaciones realizadas sobre cada valor, incluidas las operaciones contables.
- RF121: Elaboración de la Cuenta de Recaudación del ejercicio, así como otras estadísticas e informes.

### 5.2.2. Domiciliaciones

Se deberán habilitar las funcionalidades necesarias para que se pueda gestionar la domiciliación de los cargos periódicos de los contribuyentes.

La gestión de las domiciliaciones se podrá realizar de forma:

- Presencial en las Oficinas del Ayuntamiento.
- A través de la Oficina Virtual Tributaria.
- A través de los ficheros del cuaderno 60 AEB.

El sistema deberá contemplar las siguientes funcionalidades:

- RF122: Mantenimiento de domiciliaciones individuales o masivas por tratamiento de soportes bancarios.
- RF123: Domiciliación general del contribuyente, tanto de los objetos tributarios actuales como futuros, deudas de vencimiento periódico, cuotas de planes de pago personalizados, así como aplazamientos y fraccionamientos.
- RF124: Aplicación de bonificaciones por domiciliación.
- RF125: Generación y tratamiento del cuaderno 19 AEB y sus anexos.
- RF126: Histórico de domiciliaciones.

### 5.2.3. Planes de pago personalizados

El sistema soportará la tramitación, bien en forma presencial, o a través de la Oficina Virtual Tributaria, de planes personalizados de pago con las siguientes funcionalidades:

- RF127: Pago de la totalidad o una parte de la deuda anual en tributos de vencimiento periódico, conforme al procedimiento establecido en la Ordenanza Fiscal General reguladora de la Aplicación de Tributos e Ingresos de Derecho Público y que contemple, al menos, las siguientes opciones:

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 14 de 41

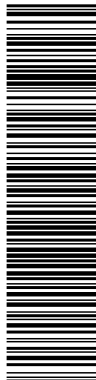
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF D0F05DFC2225141CFEFD0AE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idomae=1>

- Pago distribuido en cuotas periódicas.
- Pago total anticipado.
- Aportaciones extraordinarias.
- Recalculo de cuotas.

- RF128: Cancelación de los planes personalizados de pago no atendidos, o atendidos parcialmente, o con cualquier otra causa de incumplimiento.
- RF129: Renovación periódica de los planes personalizados de pago.
- RF130: Resolución de concesión bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada –AAA-, recogida en la Ley art. 41 y ss. de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.

#### 5.2.4. Fraccionamientos y aplazamientos

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

- RF131: Solicitud, bien en forma presencial, o a través de la Oficina Virtual Tributaria, contemplando la posibilidad de emitir por esta última vía una resolución, bajo el modelo Actuación Administrativa Automatizada (AAA).
- RF132: Posibilidad de fraccionamientos/aplazamientos por deuda individual, por un conjunto de deudas o por el importe total de la deuda acumulada.
- RF133: Permitirá la gestión integral de los fraccionamientos/aplazamientos con aplicación de los intereses que legalmente correspondan, el tratamiento e impresión de los distintos documentos asociados y generar el cobro de los recibos en periodo de pago a través de cuaderno C19 AEB.
- RF134: Toda la gestión deberá enmarcarse en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica, con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.
- RF135: Permitirá el control de los fraccionamientos/aplazamientos incumplidos y la continuidad o inicio de forma automática del período ejecutivo y del procedimiento de apremio de los recibos incluidos en el fraccionamiento/aplazamiento.

#### 5.2.5. Devoluciones

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

- RF136: Permitirá la devolución de ingresos al interesado de los cobros previa solicitud expresa del mismo o de oficio por parte del Ayuntamiento.
- RF137: Incluirá todos los procesos y funcionalidades necesarias para la tramitación del expediente asociado a la devolución (total o parcial), así como los intereses correspondientes en su caso. Toda la gestión deberá enmarcarse en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica, con aplicación automática de las consecuencias tributarias asociadas.
- RF138: Posibilidad de realizar automáticamente las devoluciones de los excesos/cobros duplicados bajo el modelo de Actuación Administrativa Automatizada –AAA-, recogida en la Ley 39/2015.
- RF139: La devolución se podrá pagar por los siguientes medios:
  - Por transferencia bancaria: ordenación de las devoluciones de ingreso por transferencia a la cuenta de origen de recibos domiciliados o, de ser señalada, a la cuenta indicada por el titular.
  - Por compensación de deudas, que el beneficiario pueda tener con el Ayuntamiento.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 15 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



### 5.2.6. Suspensión y paralización

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

- RF140: La suspensión se producirá bien de forma automática cuando se interponga, en período voluntario, recurso contra una multa o sanción, o de forma manual cuando así se acuerde en vía administrativa o judicial.
- RF141: Cuando la suspensión se levante, deberá revertir la deuda a su estado original recalculando los intereses correspondientes.
- RF142: Deberá controlar el período de vigencia de la suspensión y disponer de alarmas para los usuarios.
- RF143: La paralización funciona de manera equivalente a la suspensión, pero se produce por una motivación administrativa y de gestión. El sistema deberá permitir la paralización automática cuando se ejecuten determinadas operaciones.
- RF144: Deberá controlar el periodo de vigencia de la paralización y disponer de un seguimiento específico.
- RF145: Deberá estar parametrizado para calcular la fecha de prescripción.
- RF146: Deberá permitir gestionar y controlar el estado de las garantías (avales, fianzas, etc.) asociadas a la suspensión y paralización.

### 5.2.7. Régimen especial de Concursos

La aplicación debe contar con las funcionalidades específicas que den respuesta a la problemática relacionada con los Concursos de Acreedores:

- RF147: Identificación de los contribuyentes sujetos a un procedimiento concursal (manualmente o mediante la carga de ficheros), paralizando los recibos calificados como créditos concursales.
- RF148: Deberá contener todas las especialidades del procedimiento y en especial el tratamiento de los recibos, la emisión, comunicación y control periódico de los certificados de créditos concursales y contra la masa, así como la posibilidad de incorporar al sistema el control de las fases del procedimiento concursal.

### 5.2.8. Prescripción

El sistema deberá tener todas las funcionalidades que permitan la gestión integral de la prescripción de las deudas:

- RF149: Las deudas deberán llevar asociada su fecha de prescripción que se calculará según la norma reguladora correspondiente y que deberá ser parametrizable.
- RF150: Cuando se realicen acciones bien desde el Ayuntamiento o por parte del contribuyente que interrumpan el plazo de prescripción, el sistema deberá recalcular automáticamente la nueva fecha de prescripción.
- RF151: Permitirá la consulta de las deudas por fecha de prescripción y dispondrá de alertas asociadas.

### 5.2.9. Recaudación ejecutiva

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 16 de 41

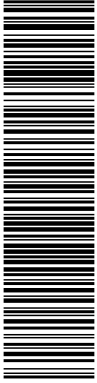
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF DuP05DFC2205141CFEFD0AE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idoma=1>

- RF152: Gestión de forma automática del paso de los valores a período ejecutivo incorporándolos al expediente ejecutivo del contribuyente, cuando éste exista, o bien generando uno nuevo en caso contrario, una vez que se haya notificado la providencia de apremio correspondiente.
- RF153: Generación de Providencias de apremio tanto de forma individual como masiva.
- RF154: Cálculo de recargos, intereses y costas de forma automática.
- RF155: Carga en ejecutiva de valores externos.
- RF156: Reposición a voluntaria.
- RF157: Gestión de compensaciones.
- RF158: Ejecución de garantías.
- RF159: Gestión de cobros en vía ejecutiva de los débitos que deban embargarse fuera del ámbito territorial del Ayuntamiento a través de la Comunidad Autónoma de Madrid o cualquier otra entidad con la que el Ayuntamiento firme un convenio en el futuro, gestionando los correspondientes ficheros de intercambio.
- RF160: Generación, lectura y carga de archivos informáticos como consecuencia de la adhesión al Convenio AEAT-FEMP, en materia de recaudación ejecutiva.
- RF161: Gestión de concursos.
- RF162: Hipoteca Legal Tácita.
- RF163: Derivación de responsabilidad.
- RF164: Gestión de afección de bienes con emisión de avisos en caso de transmisiones de dominio.
- RF165: Gestión de supuestos de sucesión de deudas con automatización sobre la base de la carga del archivo INE de fallecimientos.
- RF166: Gestión de fallidos y créditos incobrables. Bajas por insolvencia provisional.
- RF167: La aplicación deberá contemplar la totalidad de procedimientos y modelos documentales que los soporten, recogidos en el Reglamento General de Recaudación para el período ejecutivo, enmarcados en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica.

#### 5.2.10. Embargos

Durante esta fase, el sistema deberá permitir realizar las siguientes actuaciones:

- RF168: Solicitud de información y procedimientos de embargo, de forma individual o masiva, de cuentas, salarios, vehículos, créditos, inmuebles y otros tipos de bienes, con compatibilidad de embargos. Dichos procedimientos estarán enmarcados en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica.
- RF169: Todas las deudas en período ejecutivo notificadas y que han cumplido el plazo del vencimiento del apremio, pasarán a la fase de embargo automáticamente.
- RF170: Emisión de las correspondientes diligencias de embargo.
- RF171: Emisión de mandamientos y otros documentos desde expediente de ejecutiva.
- RF172: Embargo de dinero depositado en cuentas (Cuaderno 63 de la Serie de Normas de la AEB).
- RF173: Embargo de devoluciones gestionadas por la AEAT (modelo 996).
- RF174: Embargo de sueldos, salarios y pensiones.
- RF175: Embargo de bienes muebles.
- RF176: Embargo de bienes inmuebles.
- RF177: Otras acciones de embargo: valores, créditos, establecimientos mercantiles, subvenciones, etc.
- RF178: Subasta de bienes.

#### 5.2.11. Contabilidad

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 17 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

- RF179: Deberá contar con un módulo de contabilidad auxiliar en el que queden reflejados los asientos de todas las operaciones de gestión de ingresos y recaudatorias que deban dar lugar a una anotación contable, según la normativa presupuestaria y contable vigente.
- RF180: Deberá permitir la conciliación bancaria y cuadro de los movimientos contables mediante ficheros de intercambio o servicios web con el Sistema contable del Ayuntamiento, que permita registrar, de modo automático, todas las operaciones propias de la ejecución de los ingresos (derechos reconocidos, derechos recaudados, bajas por prescripción, bajas por insolvencia, devoluciones de ingresos, etc.).
- RF181: Deberá ofrecer garantía de coherencia y sincronización de los acuerdos/resoluciones con sus consecuencias contables.

### 5.3. PROCEDIMIENTOS DE INSPECCIÓN Y SANCIONADORES TRIBUTARIOS

El sistema deberá contar con la funcionalidad necesaria para cubrir las necesidades de los inspectores tributarios, contemplando:

- RF182: Tramitación y gestión de todos los procedimientos y actuaciones de inspección y sanción, integrados con el resto de la aplicación y, en concreto, con los módulos de gestión tributaria y censal.
- RF183: Tramitación completa, bajo modelo de Administración Electrónica integral.
- RF184: Actuaciones masivas e individuales por expediente.
- RF185: Integración del procedimiento inspector con el sancionador, incorporando al segundo toda la información común.
- RF186: Gestión de los soportes documentales con posibilidad de composición por el usuario de los textos a emplear en ambos procedimientos, sumando, de forma cómoda, varios textos parciales predefinidos y permitiendo campos de texto libre.
- RF187: Cálculo de las liquidaciones y sanciones con las especialidades propias de la Inspección (ingresos a cuenta, deducción de cuotas previamente abonadas, intereses, criterios de graduación de la sanción, reducciones del importe de la sanción, etc.).
- RF188: Consultas, informes y estadísticas de gestión.

### 5.4. PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES NO TRIBUTARIOS: SANCIONES DE DISCIPLINA VIAL Y CONVIVENCIA CIUDADANA

La aplicación deberá soportar la gestión administrativa de las sanciones de tráfico y de convivencia ciudadana, contemplando:

- RF189: Entrada de datos de denuncias e imágenes y creación de expedientes sancionadores en materia de tráfico y de convivencia ciudadana de forma manual o a través de ficheros, o de forma automática desde distintos dispositivos móviles (smartphones o tabletas con sistema IOS/Android) gestionado a través de una aplicación móvil.
- RF190: Captura de datos de los titulares de los vehículos denunciados y los infractores desde la DGT o, en su defecto, la base de datos del Ayuntamiento.
- RF191: Tramitación completa del procedimiento sancionador en materia de tráfico en todas sus fases, desde el momento de la denuncia hasta su finalización, donde se incluyan todas las actuaciones previstas en la legislación vigente sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, así como en las ordenanzas municipales correspondientes. Dichos procedimientos estarán enmarcados en el correspondiente expediente, bajo modelo de Administración Electrónica.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 18 de 41

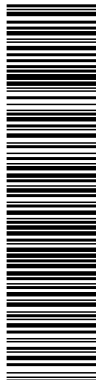
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF D0F05DFC2225141CFE9BDAE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idomae1>

- RF192: Cobro de sanciones en formato cuaderno C60 de la AEB.
- RF193: Consulta y seguimiento del estado de los expedientes sancionadores en todas sus fases.
- RF194: Integración con la dirección electrónica vial (DEV) de la DGT.
- RF195: Funcionalidad que permita la importación de sanciones desde otro sistema para la gestión del cobro.

### 5.5. RECURSOS

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

- RF196: La tramitación completa y electrónica de los procedimientos de recursos de reposición y reclamaciones de cualquier tipo.
- RF197: El seguimiento de Recursos administrativos, Reclamaciones Económico-Administrativas y de los Recursos Contencioso- Administrativos asociados a valores.

### 5.6. GESTIÓN DE NOTIFICACIONES

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

- RF198: Gestión y control de todo tipo de notificaciones convencionales o electrónicas (DEHú) de documentos generados por la aplicación de forma individual o masiva.
- RF199: Generación de remesas de notificación y su seguimiento. Generación de ficheros para la impresión de notificaciones a través entidades colaboradoras o empresas notificadoras y seguimiento de los mismos.
- RF200: El sistema soportará la notificación en Sede Electrónica, Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHú) y formato SICER para Correos y empresas notificadoras, de acuerdo a normativa y estándares actuales. La comunicación de los datos y ficheros con las plataformas se realizará de forma desatendida sin intervención del usuario.
- RF201: Notificación por comparecencia a través de la Sede Electrónica, con la posibilidad de avisos por email y mensajes SMS.
- RF202: Gestión completa de notificaciones a través del sistema SICER (o análogo) con prueba de entrega electrónica (PEE).
- RF203: Gestión completa de los envíos ordinarios con retorno de información.
- RF204: Procesamiento masivo de la información procedente de Correos u otras empresas, que incluya alarma para la detección de notificaciones sin respuesta.
- RF205: 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.
- RF206: Grabación de los datos relativos a la notificación efectiva, intentos de notificación, motivo de la devolución y sus datos asociados al expediente.
- RF207: Agrupación en relaciones a los contribuyentes cuyas notificaciones sean devueltas por motivos desconocidos, dirección incorrecta o incompleta, para su tratamiento correspondiente según normativa.
- RF208: Envío a domicilios alternativos del destinatario, en caso de devoluciones.
- RF209: Selección de notificaciones con dos intentos fallidos (o un solo intento cuando el destinatario conste como desconocido en dicho domicilio o lugar) para su inclusión en una remesa, al objeto de su publicación en el Boletín Oficial, con grabación de la fecha de esta y la fecha de notificación, que según el tipo de envío podrá ser un plazo desde la publicación.
- RF210: Asociación del documento y su acuse de recibo escaneado o PEE, a los valores o expedientes afectados.
- RF211: Desencadenamiento automatizado de acciones en función de los plazos de notificación.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 19 de 41

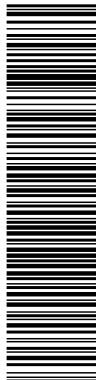
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



## 5.7. GESTIÓN DE DOCUMENTOS

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

- RF212: La aplicación debe disponer de herramientas para el tratamiento de los documentos que se generen desde la misma, contemplando el control de versiones por contenido. Será imprescindible la facilidad de uso de estas herramientas por parte de personal no informático. Deberá realizar la clasificación y archivado de toda la documentación relacionada con los expedientes de ingresos y recaudatorios en un repositorio único de información. Se clasificarán todos los documentos con los metadatos y series documentales, según los criterios del Archivo Electrónico del Ayuntamiento. El sistema deberá admitir documentos externos en formato papel mediante la digitalización de los mismos, y en formato electrónico. También deberá implementar un sistema amigable y de fácil uso para el mantenimiento y definición de las plantillas de documentos.
- RF213: Los documentos y archivos digitales mantendrán, en todo momento, el cumplimiento de los requisitos para la conservación a largo plazo de documentos, mediante los metadatos de gestión que los acompañan, con arreglo a las especificaciones del Esquema Nacional de Interoperabilidad.
- RF214: Los documentos se conservarán con arreglo al principio del archivo único que fija la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, con las garantías de integridad, autenticidad, confidencialidad, preservación y trazabilidad de acciones que acrediten no haber sido manipulados en ningún momento.
- RF215: El sistema deberá ser de fácil navegación para el usuario, para el mantenimiento y para la definición de documentos.

## 5.8. MÓDULO DE GENERACIÓN DE INFORMES

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

- RF216: Disponer de un módulo que pueda manejar el usuario final para la creación de consultas y cualquier tipo de informes, listados o documentos. Será imprescindible su facilidad de uso, flexibilidad, optimización de tiempos de respuesta, etc. El sistema de generación de informes proporcionará capacidades de creación de informes para el control financiero que establezca la normativa vigente relativa al régimen jurídico del control interno en las entidades del Sector Público.
- RF217: El objetivo de este módulo será cubrir un amplio rango de necesidades de creación de informes, abarcando desde informes operativos de gestión, de análisis, de fiscalización y documentación para los contribuyentes.
- RF218: Existirán informes pre-configurados destinados al usuario final, donde se ofrezcan opciones de selección asociados a los procesos tributarios y de fiscalización habituales.
- RF219: La herramienta permitirá la exportación de los resultados hacia aplicaciones de ofimática estándares o archivos de texto plano. El sistema de generación de informes estará integrado con todos los módulos de la aplicación.

## 5.9. HERRAMIENTAS DE ORGANIZACIÓN DE TRABAJO

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 20 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



- RF220: Dispondrá de herramientas que permitan la organización y planificación del trabajo, tales como agenda individual por usuario, bandejas de gestión o lotes de trabajo.
- RF221: Proporcionará herramientas específicas para planificar trabajos en diferido, de modo que puedan programarse procesos de tratamiento masivo de recibos, expedientes, carga de datos externos, generación de informes o de cualquier otro tipo técnico o funcional.

### 5.10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA GESTIÓN

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

- RF222: Podrá generar estadísticas de los datos tributarios, así como indicadores para el Portal de Transparencia de acuerdo a la legislación vigente, de manera automática.
- RF223: Permitirá, con los datos actualizados en el momento de la petición, al menos la obtención de la siguiente información:
  - Estado de la recaudación voluntaria y ejecutiva y comparativa con ejercicios anteriores.
  - Cargos emitidos a nivel general, por zona, concepto o combinación de estos datos, tanto por recibos como por liquidaciones, con detalle de la gestión realizada hasta el momento de la petición del informe.
  - Situación de la prescripción de valores.
  - Situación de la suspensión y paralización de valores.
  - Situación de aplazamientos y fraccionamientos.
  - Situación de bajas.
  - Situación de devoluciones.
  - Situación de notificaciones.
  - Seguimiento y estadísticas de expedientes de gestión, con selección multicriterio (situación del expediente, domiciliaciones, procesos judiciales, etc.).
  - Control de Asistencias a contribuyentes.
  - Evolución de la base de datos de contribuyentes.
  - Estadísticas sobre la actividad de Inspección.
- RF224: La generación, referida a las fechas o periodos indicados por el usuario, se realizará en pantalla y además se podrá exportar a formato legible (tipo PDF) y también a formato para su reutilización (Excel, CSV, etc.).

### 5.11. CONTROL DE ASISTENCIAS DE CONTRIBUYENTES

El sistema contemplará las siguientes funcionalidades:

- RF225: Control de las asistencias que se realizan a los contribuyentes desde cualquier oficina y por parte de cualquier usuario del servicio, al mayor nivel de detalle posible y con independencia del canal utilizado (presencial, telefónico, internet, etc.).
- RF226: Gestión del historial de contactos con el contribuyente, en el que se recogerá la historia de todas las relaciones habidas con el mismo, permitiendo de este modo que cualquier usuario del servicio, en el más breve espacio de tiempo, pueda tener un conocimiento detallado de la situación histórica del contribuyente, permitiendo así prestarle un nivel de servicio óptimo.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 21 de 41

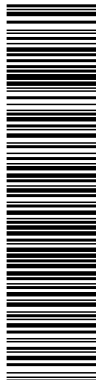
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



## 6. INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS

Las licitadoras deben proporcionar una lista de los Servicios Web disponibles en sus sistemas, que se incluirán en la aplicación tributaria sin coste y se actualizarán periódicamente.

### 6.1. Sistemas externos

La aplicación propuesta, debe contemplar, los siguientes servicios de Interoperabilidad e intercambio de datos (fichero o Web Services) con organismos externos, sin coste adicional (Requisito de Integración - RI):

- RI1: Dirección General de Catastro. En línea (on-line) mediante Servicios Web. Se exige la integración mediante Servicios Web con la base de datos de la Dirección General de Catastro, incluyendo la comunicación de modificaciones de titularidad, que deberá realizarse desde el propio expediente de liquidación del IIVTNU, para que surta efecto en el menor plazo posible y se eliminen tareas repetitivas. Los accesos deben realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.
- RI2: Dirección General de Tráfico. En línea (on-line) mediante Servicios Web. Intercambio de ficheros MOVE, consulta y descarga de datos de vehículos y conductores, gestión de impagados del IVTM. Los accesos deben realizarse directamente desde los correspondientes objetos tributarios, valores o expedientes relacionados con los mismos.
- RI3: Colegios de gestores: plataforma A9 Tráfico de Gestores Administrativos (IVTM) y otros conceptos. En línea (on-line) mediante Servicios Web.
- RI4: ANCERT. En línea (on-line) mediante Servicios Web, al máximo nivel de funcionalidad, debiendo permitir:
  - Consulta de deuda pendiente sobre el inmueble en ejecutiva y emisión de certificado o carta de pago, en su caso.
  - Descarga, vía Servicio Web, de la ficha notarial (pdf y XML), así como del documento de escritura.
  - Emisión de liquidaciones/autoliquidaciones IIVTNU de acuerdo a las fichas notariales que proporciona la plataforma.
- RI5: EDITRAN. Se exige la integración completa en el sistema de la plataforma EDITRAN, contemplando la gestión desatendida de envíos y recepciones de ficheros con cualesquiera entidades que soporten este sistema de comunicaciones. El adjudicatario deberá responsabilizarse del servicio completo de EDITRAN, incluyendo la operación diaria durante todo el contrato, tanto para emisión como para recepción de ficheros y su procesamiento en la base de datos de la aplicación.
- RI6: AEAT mediante ficheros y EDITRAN. La aplicación ofertada deberá contemplar el tratamiento de los ficheros de intercambio requeridos para hacer efectivo el convenio con la AEAT y la FEMP en materia de intercambio de información tributaria y colaboración en la gestión recaudatoria con las entidades locales (obtención de domicilios fiscales, gestión recaudatoria, embargos 996, gestión censal de IAE y matrículas IAE, etc.).
- RI7: Correos. SICER a través de EDITRAN o de servicios web, incluyendo imágenes y fichero de firma en tableta electrónica.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 22 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF DoF05DFC2225141CFEFD0A5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idoma=1>

- RI8: SIA. Para gestionar o validar en la plataforma los códigos para su notificación y gestión.
- RI9: DIR3. Para validaciones o ayudas al usuario de la plataforma a la hora de remisiones a otras instituciones.
- RI10: Plataforma de pago (pasarela de pago). En línea (on-line) mediante Servicios Web. Para pago de deudas mediante tarjeta bancaria, BIZUM u otros sistemas futuros. Los pagos deberán realizarse utilizando referencias del cuaderno C60 de la AEB.
- RI11: INSS y TGSS. Mediante ficheros en la actualidad y con adaptación a Servicios Web incluida cuando estos estén disponibles.
- RI12: Registro Central de Índices. Mediante ficheros.
- RI13: INE. Ficheros de fallecidos.
- RI14: Dirección Electrónica Habilitada Única (DEHÚ): para notificaciones y comunicaciones en formato electrónico
- RI15: Punto de Acceso General – Carpeta Ciudadana.
- RI16: Servicio de verificación de datos (SVD). Con consulta directa de documentos ciudadanos relacionados con el expediente.
- RI17: Cl@ve. Para todo lo relacionado con la autenticación de los administrados.
- RI18: APODER@.
- RI19: Tablón Edictal Único del Boletín Oficial del Estado.

El adjudicatario asistirá al Ayuntamiento para la tramitación de las adhesiones, convenios o acuerdos que sean necesarios con las instituciones que ofrecen estos servicios de interoperabilidad.

Las integraciones que figuran a través de ficheros deberán realizarse de forma on-line a través de Web Services cuando esté disponible por parte del organismo correspondiente.

## 6.2. Sistemas internos o corporativos

Las integraciones con los siguientes sistemas internos, deberán realizarse de forma on-line a través de Web Services, si la aplicación corporativa lo permite:

- RI20: Registro de entrada/salida (Berger Levraut): Integración mediante Servicios Web con la aplicación ACCEDE-RES, tanto para la realización de registro de entrada en la carga de documentos, como para el registro de salida en las notificaciones y comunicaciones.
- RI21: Padrón de habitantes (Berger Levraut).
- RI22: Sistema de gestión de expedientes (Firmadoc Web)/Libro de Decretos y Resoluciones (Berger Levraut): Para permitir la incoación de expedientes de resoluciones/decretos, así como expedientes para aprobación por Junta de Gobierno Local y Pleno mediante llamadas a los Servicios Web de Firmadoc.
- RI23: Sistema contable, actualmente Sicalwin (Berger Levraut): Conforme al apartado 5.2.11.
- RI24: Servicio LDAP de acceso corporativo (dominio de seguridad Azure Active Directory de Microsoft): Para la autenticación de los usuarios internos.
- RI25: Archivo Electrónico del Ayuntamiento (Albadoc): Para permitir el envío automático de expedientes electrónicos (ENI) cerrados al archivo electrónico mediante llamadas a Servicios Web.

Las integraciones indicadas se realizarán a través de ficheros cuando no sea posible utilizar Web Services.

## 7. ARQUITECTURA DE LA APLICACION

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 23 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos técnicos (RT):

- RT1: Estará desarrollada bajo una arquitectura Web, sin requerir despliegue de software de ningún tipo en los equipos de los usuarios, realizándose este mediante el uso de un navegador web.
- RT2: Deberá ser accesible por los usuarios a través de los sistemas operativos comunes (Windows, OS X, iOS, Linux), así como desde diferentes dispositivos.
- RT3: La Oficina Virtual Tributaria deberá ser accesible a través de Internet, utilizando los navegadores web de uso común (Microsoft Edge, Chrome, Firefox, Safari) y garantizar el funcionamiento con la evolución futura de los mismos o la adaptación a nuevos navegadores de uso masivo que pudieran aparecer en el mercado.
- RT4: El sistema, en el momento de la adjudicación, se podrá desplegar íntegramente bajo un modelo de nube privada (Private cloud) según definición de NIST (National Institute of Standards and Technology), con las características propias de nube que define NIST.
- RT5: El Sistema de Información debe estar diseñado bajo arquitectura Web multinivel, basada en un patrón de desarrollo MVC (Modelo Vista Controlador), disponiendo de una interfaz de usuario única a través de un navegador Web, e incorporando las herramientas necesarias para ser accedida desde entornos Intranet/Extranet indistintamente, manteniendo los niveles de seguridad que son exigibles para este tipo de aplicaciones.
- RT6: Las capas críticas del sistema (base de datos y servidor web) deben ser compatibles con configuraciones de tipo cluster o de alta disponibilidad para asegurar la continuidad del servicio.

### 7.1. Capa de gestión de datos

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- RT7: El sistema deberá implantarse sobre el gestor de base de datos ORACLE que tiene disponible el Ayuntamiento bajo la versión: 19i.
- RT8: El licitador deberá especificar la capacidad y experiencia de los profesionales que aporta, debiendo contar estos con una cualificación al máximo nivel, en cuanto a su dominio de la Administración del motor de base de datos a utilizar.

### 7.2. Servidor de Aplicación

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- RT9: El servidor de aplicación debe estar diseñado y construido con una filosofía de diseño transaccional, optimizado para un entorno WAN/LAN, disponiendo de un gestor de transacciones intermedio que gestione y optimice el flujo de las mismas. Deben especificarse claramente los productos y herramientas software utilizadas tanto en el diseño como en la construcción de la aplicación ofertada. Deben indicarse explícitamente los métodos de integración entre la aplicación, el gestor de transacciones, el motor de Base de Datos y el Servidor Web.

### 7.3. Capa de servidor web

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- RT10: El servidor Web debe ofrecer a los clientes finales (navegador Internet) todos los componentes necesarios para sus transacciones. Estos componentes deben estar

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 24 de 41

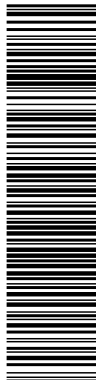
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF DuP05DFC225141CFEFD0AE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idomac=1>

diseñados bajo la misma filosofía de proceso transaccional que el resto de los elementos del sistema.

- RT11: El diseño de la aplicación informática debe estar orientado hacia la navegabilidad lógica entre sus diferentes módulos, ofreciendo a los usuarios la posibilidad de acceder de forma intuitiva, y como parte de una misma transacción, a otros módulos del sistema, conservando los puntos de retorno previos y permitiendo, en su caso, la realización de otras operaciones, que pudieran ser distintas de aquella que motivó el acceso inicial.
- RT12: El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido bajo criterios de ergonomía para el usuario, ofreciendo un entorno de operación intuitivo, consistente y guiado.
- RT13: La integración con la capa de base de datos deberá utilizar un mecanismo o marco de trabajo orientado a servicios tipo Windows Communication Foundation o similar que permita procesar transacciones gestionando el flujo de datos.
- RT14: Los portales web deben soportar las tecnologías necesarias para garantizar la autenticidad y privacidad de la comunicación.
- RT15: El interfaz de usuario debe estar diseñado y construido con herramientas que optimicen la usabilidad del sistema.

#### 7.4. Capa cliente final

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos técnicos:

- RT16: La interfaz de usuario será única y basada en navegador internet, permitiendo su explotación desde "clientes ligeros", no requiriendo en ningún caso configuraciones potentes de hardware, facilitando de este modo el uso de la mayor parte de los ordenadores actualmente operativos.
- RT17: El sistema deberá soportar, al menos, los 4 navegadores más utilizados (Microsoft Edge, Chrome, Firefox y Safari) sobre los tres sistemas operativos más comunes (Windows, Linux, Mac). No se requerirá el uso de Java en el navegador.
- RT18: Por razones de compatibilidad con sistemas operativos no deberá utilizarse tecnología flash o similar.
- RT19: La presentación de documentos deberá utilizar visores integrados en los navegadores o integrar Adobe Reader para visualizar documentos PDF.
- RT20: Compatibilidad con el uso de paquetes ofimáticos: MS Office de la versión 2007 en adelante.

#### 8. ENTORNO DE COMUNICACIONES Y REDES

Debe especificarse claramente el entorno de comunicaciones y redes requerido para obtener niveles de servicio óptimos de la aplicación, entendiendo dicho entorno en sentido amplio, es decir, tanto a nivel LAN como WAN. En dicha descripción se deben explicitar los mecanismos de seguridad a implementar para cumplir las normativas vigentes en cuanto a seguridad en las comunicaciones.

#### 9. SEGURIDAD

La empresa licitadora deberá poseer la acreditación de que la aplicación ofertada cumple lo requerido por la Ley de Protección de Datos Personales y Garantías en los Derechos Digitales, debiendo aportar Certificado o informe de auditoría de adecuación al reglamento de Protección de Datos.

Es obligatorio que se encuentre certificada como de nivel medio en su adecuación al Esquema Nacional de Seguridad y se valorará el nivel alto.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 25 de 41

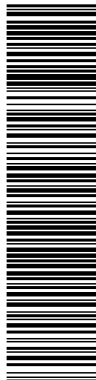
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Las ofertas deben especificar claramente las soluciones que aportan a los procesos conocidos de forma estándar en los foros de seguridad como AAA (Autenticación, Autorización, Registro: *Authentication, Autorization, Accounting*).

La aplicación propuesta deberá cumplir los siguientes requisitos básicos de seguridad (RS):

- RS1: Proporcionará funcionalidad propia en cuanto a los controles de acceso a la misma, así como dispondrá de funciones que permitan personalizar, para cada perfil de usuario, sus características de acceso y operatividad. La administración de los perfiles debe estar centralizada en una figura (Administrador de perfiles) asociada a una o varias personas dentro del Ayuntamiento, quienes serán responsables de la asignación, modificación y denegación de permisos de acceso a los usuarios del sistema.
- RS2: Permitirá definir perfiles de usuarios externos al propio Ayuntamiento, con el fin de proporcionar diferentes funcionalidades de Gestión Tributaria a colectivos concretos y a contribuyentes debidamente identificados.
- RS3: Ofrecerá, a cada usuario, únicamente las funcionalidades asociadas a su perfil. Contará con 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 (interfaz de usuario determinado por su perfil).
- RS4: Dispondrá de funciones de verificación de caducidad de palabras de paso, dato que debe ser parametrizable, así como mecanismos de validación de formato de palabras de paso (longitud mínima, símbolos, reglas), provocando la desactivación ante un número determinado de intentos fallidos de acceso en el proceso de autenticación.
- RS5: La herramienta se integrará con el Directorio Activo corporativo del Ayuntamiento, con el objetivo de identificar a los usuarios gestores y administradores con sus credenciales corporativas. La herramienta también permitirá la identificación de otros usuarios que por cualquier circunstancia no se encuentren registrados en el directorio activo del Ayuntamiento.
- RS6: Registrará todos los movimientos realizados por cada usuario, a nivel de transacción puntual, incluyendo intentos de acceso infructuosos que se puedan producir. Estas trazas de auditoría permitirán un control exhaustivo e integrado de las operaciones que se realicen sobre el sistema.
- RS7: Dispondrá de un fichero histórico de movimientos para las operaciones de gestión de ingresos y recaudatorias, 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.
- RS8: Permitirá la utilización del sistema Cl@ve como mecanismo de autenticación de los usuarios externos en la Oficina Virtual Tributaria. De esta forma se garantiza la compatibilidad con cualquier tipo de autenticación validada por la Administración General del Estado.
- RS9: Incorporará mecanismos que permitan la firma electrónica de los documentos que se generen en el propio sistema.
- RS10: Dispondrá de herramientas de auditoría que faciliten el diagnóstico y tratamiento de incidencias.

## 10. DOCUMENTACION

Los manuales de usuario y toda la documentación del sistema se entregarán en soporte digital, y en papel en caso de que la dirección de proyecto por parte del Ayuntamiento lo requiera, y se mantendrá actualizada permanentemente con las nuevas funcionalidades y modificaciones realizadas en la herramienta. Dicha documentación abarcará:

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 26 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



- Manuales de usuario de las aplicaciones, tanto para administradores como para usuarios finales.
- Manuales de instalación y configuración de la aplicación.
- Procedimientos de operación para sistemas: parada y arranque, copias de seguridad y perfiles de acceso.

Todos los cambios sobre la plataforma, técnica o funcional serán documentados, actualizados y entregados al Ayuntamiento, según los procedimientos que se establezcan.

La aplicación debe entregarse documentada en cuanto al modelo de datos, de tal forma que el Ayuntamiento disponga del conocimiento necesario para explotar la información de forma independiente.

#### 11. CÓDIGO FUENTE

Las empresas ofertantes deberán garantizar la disponibilidad del código fuente de la aplicación, para el caso en que, por cierre de la empresa por cualquier motivo, o por cambio en la línea de negocio de esta, esta no siguiera haciéndose cargo del servicio de mantenimiento.

Dicho código fuente, irá acompañado de cuánta documentación sea necesaria para garantizar que personal informático del Ayuntamiento u otro proveedor pueda realizar, de forma totalmente autónoma, la instalación y mantenimiento de la plataforma: Modelo de datos, Manuales de Instalación y Configuración, Manuales de Administración, Manuales de Explotación, documentación de implementación, etc.

#### 12. LICENCIAS DE PRODUCTOS DE TERCEROS

No se exigirá, para el correcto funcionamiento del Sistema, la adquisición, por parte del Ayuntamiento, de otras herramientas o productos adicionales, exceptuando las de carácter ofimático, servidores y bases de datos, que pudieran suponer costes de mantenimiento u otros que, en su caso, serían asumidos íntegramente por el adjudicatario durante todo el contrato (por ejemplo, licencia de EDITRAN).

Quedan excluidas del presente contrato las licencias siguientes: las del sistema gestor de bases de datos Oracle y las del sistema operativo de servidores y puestos de trabajo municipales.

No obstante, las propuestas deben especificar las licencias de productos de terceros que, en su caso, son necesarias para su funcionamiento, las versiones de estos para las que la aplicación está homologada, sus modalidades de contratación y, en general, todo parámetro relevante para conocimiento del Ayuntamiento.

#### 13. SERVICIOS DE SOPORTE, HOSPEDAJE Y ADMINISTRACIÓN DEL CPD REMOTO

Este apartado, y todos los relativos a la posibilidad de ofrecer el servicio web de manera integral en la modalidad SaaS en la nube, se incluyen para poder comprobar que esta posibilidad existe desde el momento de la adjudicación ya que no se descarta la migración a dicha modalidad a lo largo de la vida del contrato con la correspondiente modificación del mismo si fuera necesaria.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
Página 27 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14



Es fundamental y obligatorio que el servicio pueda ser técnicamente prestado en esta modalidad y no se admitirán ofertas que no lo cumplan. Tampoco serán admitidas propuestas que no se basen en un entorno web 100%.

A efectos del cálculo de los precios para la licitación, esta modalidad no será tenida en cuenta ya que el requisito del contrato es su instalación en modalidad On-Premise en los servidores del Ayuntamiento.

Las empresas licitadoras deberán estar en condiciones de prestar de forma completa, adecuada y continua, y a lo largo de todo el período de duración del contrato, los servicios de soporte a la gestión, explotación y administración del sistema, así como los referidos a los del Centro de Proceso de Datos (CPD) que hospede y administre la aplicación de manera externa.

### 13.1. Requisitos legales del servicio en la nube

Resulta imprescindible que ese contrato incorpore entre sus cláusulas las garantías a las que obliga la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (en su conjunto y, más concretamente, su artículo 28 sobre Obligaciones generales del responsable y encargado del tratamiento) así como la obligatoriedad de cumplimiento de la normativa europea aplicable en materia de protección de datos (Reglamento (UE) 2016/679, de 27 de abril de 2016, General de Protección de Datos) y Esquema Nacional de Seguridad. Entre dicha normativa cabe destacar los siguientes puntos:

- El Ayuntamiento como contratante de servicios “cloud computing” sigue siendo responsable del tratamiento, siendo el adjudicatario el encargado del tratamiento a efectos normativos. El prestador de servicios de computación en la nube tendrá la consideración de encargado del tratamiento, y solo tratará los datos siguiendo las instrucciones documentadas del responsable (Ayuntamiento).
- El oferente del servicio de cloud computing tiene la obligación de informar sobre la tipología de servicios que pueden subcontratarse con terceros (alojamiento de datos, por ejemplo) y el Ayuntamiento deberá dar su consentimiento expreso para ello. En este caso, el adjudicatario responde de los servicios y el tratamiento de los datos realizados por los subcontratistas que deben ofrecer garantías jurídicas equivalentes a los que él mismo asume en el contrato.
- Dado que los países del Espacio Económico Europeo ofrecen garantías suficientes y no se considera legalmente que exista una transferencia internacional de datos, el presente pliego obliga a que los datos sean alojados dentro de este espacio.
- El acceso a la información a través de redes de comunicaciones debe contemplar un nivel de medidas de seguridad equivalente al de los accesos en modo local. El oferente detallará dichas medidas en su oferta técnica.
- El proveedor del servicio de cloud debe comprometerse a garantizar la confidencialidad utilizando los datos sólo para los servicios contratados. Asimismo, debe garantizar que el personal autorizado a tratar datos personales haya suscrito compromisos de confidencialidad o esté sujeto obligaciones de confidencialidad estatutarias.
- El Ayuntamiento debe ser informado sin dilación indebida por el proveedor de cloud sobre las incidencias de seguridad que afecten a los datos de los que el propio cliente es responsable, así como de las medidas adoptadas para resolverlas o de las medidas que el cliente ha de tomar para evitar los daños que puedan producirse.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
Página 28 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14



### 13.2. Requerimientos del Centro de Proceso de Datos (CPD) donde se hospedaría la aplicación

#### Generales

Deberán indicarse los componentes Hardware y Software destinados a asegurar el entorno, políticas de seguridad y modo de incorporación de las mismas.

Asimismo, deberá acreditarse la clasificación TIER de que disponga el CPD, exigiéndose como mínimo la certificación TIER III de construcción, de acuerdo con el estándar TIA 942, o equivalente en función de la categoría correspondiente.

Se deberá de especificar en las ofertas:

- Infraestructura básica:
  - Garantía de suministro energético.
  - Sistema contra incendios.
  - Sistema de aire acondicionado.
  - Servicio de seguridad física.
- Infraestructura de comunicaciones:

De cara a la optimización del rendimiento en las comunicaciones, se describirán las técnicas que se utilizan a partir de la definición de políticas de calidad del servicio, para la asignación de caudales, según criterios de uso, así como la utilización de opciones de compresión de datos.

Se describirá la topología de red que se desplegara para dar servicio al Ayuntamiento, que deberá ser de alta disponibilidad y con enlaces redundantes.

Deberán detallarse los niveles de redundancia ofertados, así como los criterios y herramientas de monitorización que se emplearán.

Se describirán asimismo los niveles de seguridad y eficiencia que garanticen la calidad del servicio y elementos a utilizar como cortafuegos, rúters, etc.

Deberá aportarse detalle de las prestaciones generales del Sistema de comunicaciones que se propone.

Las herramientas de monitorización de red que se utilicen deben generar estadísticas sobre el funcionamiento general del servicio, permitiendo con ello verificar el uso del Sistema y las incidencias producidas, así como el cumplimiento del ANS concertado.

Líneas de datos y dispositivos de conexión: Se describirán las líneas de datos que se aportarán para la conexión entre el CPD y el Ayuntamiento, sus características y ancho de banda, así como los dispositivos electrónicos de conmutación, que serán suministrados y configurados por el adjudicatario. Así mismo se deberá de indicar el ancho de banda necesario para poder trabajar con el sistema, en función del número de usuarios concurrentes previstos.

Infraestructura de sistemas: En la propuesta se describirá la infraestructura tecnológica sobre la que se explotará el Sistema y su configuración.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
Página 29 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernández, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14



Centro de respaldo: Las propuestas deberán incluir un Centro de Respaldo o Servicios BRS (*Business Recovery Services*) que garantice la continuidad del servicio de gestión de ingresos y recaudatorio ante cualquier situación grave, que pudiera inutilizar el CPD principal, debiendo entrar en funcionamiento el centro de respaldo en un tiempo no superior a 2 horas.

Se detallará asimismo el modelo de replicación de información entre ambos centros.

### 13.3. Servicios Incluidos

#### Servicios de Operación de Sistemas y Gestión de Red

Mediante los Servicios de Operación y Gestión de Red, el personal de la empresa licitadora supervisará el correcto funcionamiento de las máquinas y sistemas del CPD, así como el funcionamiento de sus líneas de comunicaciones. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán, al menos:

- Monitorización del Sistema.
- Servicio de Operación de Sistemas.
- Primer nivel de incidencias, escalado y respuesta.
- Cambios.
- Seguimiento de backup.
- Servicio de Operación de Gestión de Redes.
- Monitorización de líneas y routers.
- Gestión de averías en líneas y monitorización de firewalls, DNS, etc.
- Monitorización de elementos activos (software, hub's, etc.).
- Back-up de firewalls y DNS u Backup de elementos activos.
- Reporting básico, escalado y primer nivel de incidencias.

#### Servicios de Administración

Los Servicios de Administración incluyen las actuaciones necesarias para garantizar, a largo plazo, el correcto funcionamiento del sistema y su aprovechamiento óptimo, tanto con respecto a las funcionalidades como al rendimiento general. Estos servicios habrán de detallarse en la oferta e incluirán al menos:

- Administración de Sistemas Operativos.
- Gestión de políticas de seguridad.
- Gestión de políticas de sistemas.
- Monitorización y análisis del sistema.
- Mantenimiento y actualización del hardware.
- Gestión del rendimiento.
- Mantenimiento preventivo y correctivo.
- Elaboración de documentación.
- Administración de Bases de Datos.
- Instalación y configuración del software.
- Política de copias de seguridad y recuperación.
- Seguridad en base de datos (usuarios, roles, privilegios).
- Monitorización y optimización de la base de datos.
- Planificación de crecimientos y cambios.
- Tunning.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 30 de 41

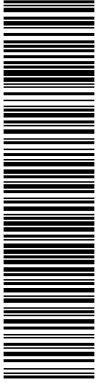
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



Esta es una copia impresa del documento electrónico (Ref: 2661924\_2H2Q1-79P1L-8E9YF DoF05DFC2225141CFEFD0AE5D45593F128FE263) generada con la aplicación informática Firmadoc. El documento está FIRMADO. Mediante el código de verificación puede comprobar la validez de la firma electrónica de los documentos firmados en la dirección web: <https://sede.sstreyes.es/verificador/?idoma=1>

- Administración de otro software de base (Servidores de aplicaciones, Servidores Web, etc.) Instalación y configuración.
- Políticas de seguridad.
- Políticas de seguridad Web.
- Monitorización y control.
- Gestión de cambios.
- Gestión de incidencias.

#### Monitorización Automática

Se requieren funcionalidades de gestión y monitorización automática que se incluyan en el sistema ofertado especialmente las orientadas a la detección anticipada de incidencias y a la reducción de los tiempos de resolución de incidencias.

#### **13.4. Servicios de Soporte operativo**

Se cubrirán todos los servicios requeridos para la correcta y óptima explotación de la plataforma, y para garantizar la adaptación constante, a lo largo de todo el proyecto, a las necesidades del Ayuntamiento. Estas actividades, se han estructurado en los siguientes procesos, siguiendo estándares de mercado:

##### Gestión de la Capacidad y Disponibilidad

Para gestionar el uso óptimo y el rendimiento del sistema, de forma que se asegure que los requerimientos de disponibilidad y rendimiento se cumplen consistentemente y que la capacidad de los servicios proporcionados se corresponde a las necesidades descritas.

Tiene como objetivos:

- Garantizar que todos los servicios del sistema estén respaldados por una capacidad de proceso, rendimiento y almacenamiento suficiente, bien dimensionado y flexible para los usuarios funcionales y el contribuyente.
- Contribuir a diagnosticar problemas e incidencias relacionados con el rendimiento, capacidad y disponibilidad, así como proponer medidas proactivas para mejorar el rendimiento.
- Garantizar que los servicios del sistema están disponibles y funcionan dentro del marco de los ANS establecidos.

##### Gestión de la Continuidad

Para soportar la continuidad del sistema, asegurando que puede ser recuperado en los plazos requeridos. Tiene como objetivo general disponer de un Plan de Recuperación de Desastres destinado a restablecer la operativa del sistema y de los servicios proporcionados en un sitio alternativo. Será probado regularmente, al menos una vez cada seis meses y medido según los niveles del servicio requeridos. El Plan deberá ser actualizado anualmente, y estará sujeto al procedimiento de Gestión de Cambios que se definan.

##### Gestión de Cambios

Para asegurar que los cambios propuestos del sistema se registran, evalúan, autorizan, se asignan prioridades, planifican, prueban, implantan y documentan, siguiendo los procedimientos establecidos y garantizando en todo momento la calidad y continuidad del

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 31 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



servicio. En el Plan de implantación, se debe definir el alcance de los cambios que aplicarán a cualquier elemento que conformen los servicios del sistema en producción.

El adjudicatario deberá proponer los canales y procedimientos para estar informado de todas las peticiones de cambio solicitadas o propuestas por el Ayuntamiento, las cuales serán gestionadas por el órgano que se establezca. Asimismo, se definirán los criterios de cambio estándar frente a otros tipos de cambios menores y que no requieran la intervención del órgano responsable.

Se clasificarán las peticiones de cambio de común acuerdo con el Ayuntamiento, como consecuencia de la necesidad de corrección de un incidente o problema en el Sistema. El adjudicatario tendrá que realizar el mantenimiento correctivo necesario para la correcta, eficaz y eficiente operativa diaria, sin coste adicional para el Ayuntamiento. La corrección de datos que se hayan provocado por errores en el sistema también será responsabilidad del adjudicatario.

#### Gestión de Versiones

Entre otros objetivos del proceso se incluyen:

- Planificar y controlar la implantación de nuevas versiones que se vayan liberando de la plataforma.
- Asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.
- Comunicar y gestionar las expectativas de la plataforma durante la planificación y puesta en producción de nuevas versiones.
- Transferir el conocimiento de las nuevas funcionalidades o correcciones que se incluyen en las nuevas versiones, a usuarios y al personal del Ayuntamiento.

#### Gestión de Incidencias y Problemas

La Gestión de Incidencias deberá restaurar los niveles normales del servicio afectado tan pronto como sea posible, minimizando el impacto en el sistema, manteniendo los niveles de calidad y disponibilidad del servicio. El adjudicatario dispondrá de un punto único de contacto que registre todas las incidencias, detectadas por procesos automáticos de monitorización y eventos o cualquier otra vía, y por incidencias escaladas por el personal gestor y de operaciones del Ayuntamiento dedicado a ello.

Los licitadores deben indicar el protocolo de actuación para detectar y registrar los problemas en función de los incidentes reportados o identificando tendencias de los mismos, con el objetivo de llegar a la causa raíz de las incidencias, iniciar las acciones que corrigen el problema y reducen el impacto en el servicio del sistema.

#### Gestión de los Niveles de Servicio

Donde se agregan, componen, consolidan, monitorizan y se analizan las diferentes medidas de servicios y elaboración de los indicadores periódicos, extremo a extremo.

Tiene como objetivo, mantener y mejorar la calidad de los servicios relacionados con la plataforma y proporcionar la información necesaria sobre el grado de cumplimiento de los acuerdos en los servicios y otros indicadores clave de rendimiento que pueda proponer el adjudicatario.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 32 de 41

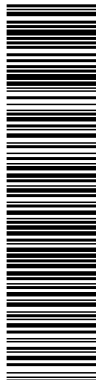
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



### Gestión de la Mejora Continua

Buscará alinear los servicios ofrecidos a las necesidades del Ayuntamiento, identificando e implementando mejoras. El esfuerzo de mejora se focaliza principalmente en el aumento de los parámetros de calidad, como entre otros, el tiempo dedicado, aumento de la eficacia, eficiencia y usabilidad.

Será un proceso constante, continuo y transversal al resto de procesos, que evalúe y optimice todos los procesos de soporte anteriores, y que mejore los procesos del Ayuntamiento.

#### **13.5. Medición del Servicio y Herramientas**

Para el control y seguimiento de la calidad del servicio prestado, el adjudicatario proporcionará un sistema de información que facilite métricas e indicadores clave de rendimiento del servicio, y que servirá como mecanismo de seguimiento y evaluación del proyecto y posterior servicio. Estas herramientas deberán monitorizar la actividad del servicio en línea, con indicadores de evaluación y control de la infraestructura tecnológica y ANS relacionados, que ayude al personal del Ayuntamiento a la gobernabilidad del servicio.

Incluirá un cuadro de mandos que ayude a la toma de decisiones y proporcione indicadores clave de rendimiento en tiempo real comparándolos con los indicadores objetivos.

#### **14. PLAN DE IMPLANTACIÓN**

El licitador deberá incluir en su propuesta de Plan de implantación un cronograma general, así como los cronogramas de detalle que considere oportunos, que deben recoger todas las actividades relacionadas con la implantación efectiva del nuevo sistema (configuración, parametrización, formación, migración de datos e integraciones), considerando su adecuación a las necesidades del Ayuntamiento, en términos de continuidad, cumplimiento y mejora de la calidad percibida.

Las actividades que cubren los objetivos definidos dentro del plan de implantación que deben incluirse en este proyecto, son las siguientes:

- Implantación del modelo de relación entre el Ayuntamiento y el adjudicatario, así como los procedimientos del proyecto: gobierno, gestión y control.
- Detalle de las etapas de la implantación: configuración, parametrización, formación, migración de datos e integraciones.
- Adecuar el nuevo sistema a los procesos y necesidades del Ayuntamiento y del contribuyente:
  - Configuración y parametrización.
  - Análisis y Diseño de procesos.
  - Rediseño del sistema adaptándolo a las necesidades particulares.
- Migrar los datos del actual Sistema de Gestión Tributaria al nuevo sistema detallado en el Plan de Migración, garantizando la calidad e integridad de los mismos: Incluirá los expedientes abiertos más los expedientes cerrados que se tengan que mantener por normativa legal. Se deberá obtener el 100% de los datos migrados con la calidad previamente definida.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 33 de 41

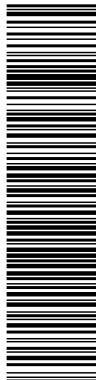
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



- Realizar las Integraciones con sistemas Externos e Internos.
- Formar adecuadamente a los usuarios: Se deberá incluir un plan de formación detallado que ayude a que los usuarios se sientan cómodos y confiados con el nuevo sistema, sobre todo, porque el interfaz de usuario y conjunto de características experimentan cambios significativos.
- Establecer y poner en marcha los métodos de trabajo, las herramientas y los procedimientos de medición, cálculo y entregables que se vayan a utilizar para medir el cumplimiento de los Niveles de Servicio, despliegue, arranque del nuevo sistema y transición hasta el servicio.

Basado en estas actividades u otras que se puedan ampliar, el licitador propondrá en su Plan de Implantación, cuáles son las actividades, plazos e hitos, entregables y recursos que se compromete, junto con los mecanismos que aportará para garantizar el nivel de servicio reflejado en los ANS del presente pliego y el éxito del proyecto.

El licitador deberá presentar el plan de pruebas y aceptación por parte del usuario de todas las etapas de la implantación. Se deberá garantizar la seguridad de la información existente de los ciudadanos. Asimismo, se incluirá algún proceso de corrección de posibles errores existentes.

## 15. MIGRACIÓN DE DATOS DEL SISTEMA ACTUAL

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos que faciliten el proceso de migración de datos, desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema. Software actual, de TAO / T-Systems:

- BuroWin 5.0 (Base de Datos Ciudad y Base de Datos Terceros)
- Buroweb 1.0 (Plataforma de administración Global)
- GT/Win 5.0 (Gestión Tributaria, Recaudación, Contabilidad, Derivaciones y Sucesiones)
- IAE 5.0 (Gestión IAE)
- IIAE 5.0 (Inspección IAE)
- GAN 5.0 (Gestión de notificaciones y avisos)
- Conecta AVTM-DGT

Se deberá garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad en todo este proceso.

En el plan de trabajo, que se debe aportar en la oferta, se deberán detallar las fases del proceso de migración, el alcance, las actividades a desarrollar en las mismas y los recursos disponibles para realizarlas, indicando los perfiles profesionales de dichos recursos.

Deberán reflejarse asimismo los procesos de verificación que se llevarán a cabo para comprobar la fiabilidad de la migración.

## 16. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN

### 16.1. Gestión del cambio

El adjudicatario, deberá realizar todas las labores necesarias para asegurar una correcta gestión del cambio y comunicación del nuevo aplicativo, con objeto de garantizar su efectiva implantación, todo ello bajo la supervisión y aceptación de la dirección del proyecto por parte del Ayuntamiento o por quién esta determine. Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
Página 34 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14



- Incorporar a especialistas en gestión del cambio a las sesiones de trabajo con el fin de identificar los principales riesgos asociados a los usuarios del sistema de información y poder elaborar acciones favorecedoras de la implantación del mismo.
- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en el Ayuntamiento.
- Ejecutar las acciones definidas para la gestión del cambio con la aprobación del equipo de dirección del proyecto que el Ayuntamiento determine, que faciliten la incorporación del nuevo sistema y la adaptación de los usuarios al mismo.

El adjudicatario deberá presentar un plan detallado que defina las acciones a desarrollar para una adecuada implantación de la nueva herramienta. El plan atenderá como mínimo a:

- Normalización de procedimientos.
- Acompañamiento al personal.
- Asistencia en organización de espacios y protocolos de las oficinas de atención al contribuyente.

#### 16.2. Propuesta organizativa

La puesta en marcha del nuevo Sistema de Información exigirá cambios en el modelo organizativo del Ayuntamiento.

Se valorará la prestación, por parte del adjudicatario, de servicios de asistencia técnica de apoyo a la definición del modelo organizativo del Ayuntamiento en el Área de Ingresos y de Atención al Ciudadano, que deberán ser prestados por parte de profesionales que puedan acreditar haber llevado a cabo procesos de este tipo en entidades municipales similares.

Los licitadores deberán detallar la metodología y el plan de trabajo para el desarrollo de esta tarea, que será contemplada entre los criterios de valoración.

#### 16.3. Plan de Formación

Una de las tareas más importantes implicadas en la gestión del cambio es la formación del personal implicado. Los licitadores deberán acompañar a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, indicando los datos de duración, modalidad del curso (presencial, tele-formación o semi-presencial), número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos, y los requisitos previos de los alumnos de cada curso para poder asistir a los mismos.

El plan de formación, además de formar a los usuarios en la nueva herramienta, debe garantizar el cambio del modelo de prestación de servicio a los ciudadanos.

La formación que se incluya en las ofertas deberá cumplir un mínimo de 200 horas presenciales en la implantación, realizando a posteriori una formación anual de, al menos, 25 horas presenciales, bajo los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal técnico del área de Informática y Telecomunicaciones del Ayuntamiento, que asegure un debido traspaso de conocimiento al personal responsable de su operación y administración. De esta manera el personal municipal deberá poder realizar el mantenimiento de todo el sistema así como el

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 35 de 41

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



diseño e implementación de nuevos procedimientos de forma autónoma. Asimismo, se les deberá formar en la estructura del modelo de datos del Sistema, de tal manera que desde la Sección de Informática se puedan realizar y construir consultas directas a las Bases de Datos.

- Formación al personal municipal que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos dentro del ámbito de este Proyecto y, en general, a todos aquellos empleados municipales que de alguna manera deban interactuar con el nuevo sistema. En este sentido habrá que diferenciar la formación para usuarios de gestión de ingresos, inspección, recaudación y tesorería; la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos y responsables del área tributaria y de recaudación.
- Formación al personal municipal designado como Gestores Avanzados de Explotación de la herramienta, que realizan las tareas de parametrización, generación de consultas e informes especializados, aplicación de perfiles de acceso, etc.
- Consolidación del aprendizaje: El adjudicatario deberá prever la realización de sesiones de formación durante todo el periodo del contrato que permitan a los distintos colectivos consolidar los conocimientos aprendidos y mejorar o perfeccionar en el uso de la herramienta durante toda la ejecución del contrato.

La formación presencial, será impartida en las dependencias que el Ayuntamiento determine. La empresa adjudicataria preparará el entorno necesario para impartirla, así como realizar los correspondientes controles de asistencia, encuestas de evaluación y, en general, disponer los medios adecuados para garantizar su calidad. El resultado de la evaluación realizada por los asistentes será incorporado a un informe de ejecución del proyecto.

Toda acción formativa estará soportada por su correspondiente documentación impresa de la que se entregará por la empresa adjudicataria un ejemplar por alumno o asistente a cada curso, sin perjuicio de que se entregue además en soporte electrónico. Se entregarán también sesiones de formación en video para tenerlas disponibles en cualquier momento como refuerzo o como formación de nuevos empleados.

La empresa deberá presentar documentación especificando de la forma más clara posible el plan de formación, detallando como mínimo:

- Número de cursos.
- Número máximo de alumnos/curso.
- Personal al que va dirigido.
- Tipo de cursos.
- Fase del proyecto y, en su caso, periodicidad.
- Horas de duración.
- Número de formadores.
- Experiencia de los formadores.
- Equipamiento necesario.
- Contenido de los cursos.

## 17. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

El servicio de mantenimiento, sin coste adicional, responderá a los términos y condiciones que se detallan a continuación:

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
 Página 36 de 41

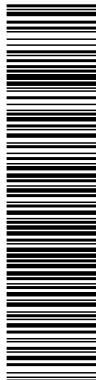
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
 06/08/2025 09:14



- **Mantenimiento preventivo:** realización de tareas de revisión preventiva de los elementos que forman parte del sistema: bases de datos, accesibilidad, rendimiento, actualizaciones, etc.
- **Mantenimiento Evolutivo:** realización de las operaciones necesarias para la actualización e inclusión de los nuevos contenidos, nuevas funcionalidades, mejoras sobre las funcionalidades actuales y cambios derivados de modificaciones de carácter legal.
- **Mantenimiento Correctivo:** realización de todas las operaciones necesarias para corregir el funcionamiento incorrecto de la aplicación durante el periodo de vigencia del contrato.
- **Formación de Usuarios:** instrucción de los usuarios en el manejo de las nuevas funcionalidades o modificaciones producidas como consecuencia de las actividades de mantenimiento anteriores, así como para los casos de deficiencias o errores sistemáticos en la operación de la aplicación por parte de los usuarios.

Las operaciones a contemplar en los conceptos de mantenimiento correctivo y evolutivo incluyen, tanto la corrección o depuración del código, como la actualización de la configuración existente. Debe además incluirse la realización de las pruebas unitarias y de integración necesarias para la puesta en producción de las modificaciones y la actualización de la documentación relativa a los cambios efectuados.

#### 17.1. Mantenimiento Evolutivo

Las nuevas funcionalidades o módulos de gestión resultantes del mantenimiento evolutivo deben estar disponibles en el sistema con anterioridad a su fecha de entrada en vigor, con objeto de que los usuarios puedan adquirir la formación y capacitación necesarias para su correcta utilización.

Las modificaciones que se produzcan como consecuencia de las operaciones de mantenimiento evolutivo, deberán ser objeto de aviso previo en el que se detallen los cambios.

#### 17.2. Mantenimiento Correctivo.

En lo que respecta a las operaciones relativas al mantenimiento correctivo, el tiempo de respuesta ante las incidencias comunicadas será el que se especifica en el cuadro siguiente:

Tipo Incidencia	Plazo Respuesta	Plazo Resolución
Muy Crítica	≤ 45 minutos	≤ 4 horas
Crítica Oficina Virtual Tributaria	≤ 2 horas	≤ 8 horas
Crítica sistema gestión interno	≤ 2 horas	≤ 8 horas
No crítica	≤ 4 horas	≤24 horas

Se entiende por:

- **“Incidencia muy crítica”:** Cuando el servicio no funciona en ninguno de sus sistemas, tanto oficina virtual como sistema de gestión interno por causas imputables a la aplicación/sistemas implantados.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
Página 37 de 41

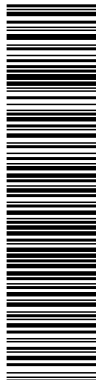
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14



- **“Incidencia crítica Oficina Virtual Tributaria”**: cuando funcionalidades relevantes del sistema “Oficina Virtual Tributaria” quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando al usuario para el desarrollo de sus funciones.
- **“Incidencia crítica sistema de gestión interno de tributos y recaudación”**: cuando funcionalidades relevantes del sistema de gestión interno quedan fuera de uso o no cumplen los requisitos funcionales o de explotación establecidos, por causas directamente imputables a la aplicación, sin que exista ninguna otra alternativa de operación, inhabilitando a los usuarios del Ayuntamiento para el desarrollo de sus funciones.
- **“Incidencia no crítica”**: cuando el sistema esta degradado y, por lo tanto, no funciona de forma continuada y ágil. No llega a ser crítico para el desarrollo normal de la actividad.

La puesta en producción de las modificaciones producidas como consecuencia de las operaciones de mantenimiento correctivo se llevará a cabo según se acuerde entre las partes para que, en función de las circunstancias, se reponga el servicio de forma rápida y causando el menor número de inconvenientes posibles.

La empresa adjudicataria, no se conectará de modo remoto a los puestos de trabajo de los usuarios, sin la previa autorización del Ayuntamiento.

## 18. PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SOPORTE TÉCNICO

### 18.1. Soporte a la gestión

El soporte a la gestión incluye los servicios de implantación y puesta en marcha del sistema. Estos servicios, comprenden la implantación del sistema, la Administración electrónica tributaria y la Oficina Virtual Tributaria.

Asimismo, incluirá el soporte a los usuarios y el soporte a la gestión, entendiéndose dicho soporte como el conjunto de actividades encaminadas a dar apoyo y asistencia en las operaciones de gestión soportadas en el sistema, especialmente respecto a los procesos manuales y de atención directa a los usuarios del aplicativo.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, el alcance de la prestación. A modo de ejemplo de las operaciones a incluir, se indican las siguientes, de forma no limitativa:

- Asistencia a los usuarios en modo presencial/telemático en las instalaciones del Ayuntamiento.
- Respuesta a consultas sobre el acceso y operativa de las funcionalidades de la aplicación.
- Respuesta a consultas sobre interpretaciones normativas que han servido de criterio en el diseño del aplicativo.
- Interpretaciones de resultados obtenidos por la aplicación.
- Aclaración de dudas y estudio conjunto de errores potenciales, o aparentes, con el fin de evaluar, con el usuario, si se trata de un error de operación, de un uso indebido de una funcionalidad para fines no previstos en la misma, o de un error de datos como resultado de un funcionamiento anómalo.
- Asistencia en la implantación y operación de nuevas versiones, nuevas funcionalidades y mejoras.

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
Página 38 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernández, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14



Además de este apoyo presencial/telemático, el soporte a la gestión para cuestiones genéricas, o relativas a módulos horizontales, se prestará telefónicamente desde una primera línea de atención, que redirigirá a una segunda línea de personal especializado las incidencias, o consultas, que así lo requieran.

El horario de prestación mínima de este soporte a la gestión será de lunes a viernes de 8 a 15 horas, sin interrupciones. La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, la cobertura ofertada al respecto, detallando los horarios y los medios humanos y tecnológicos asociados.

### 18.2. Soporte a la explotación del sistema

Se llevarán a cabo, por parte de la empresa adjudicataria, actividades de soporte y asistencia en las tareas de producción, principalmente referidas a procesos masivos, procesos programados periódicamente, carga de ficheros y emisiones específicas.

Se incluyen, entre estas actividades, la asistencia a los usuarios en materia de informes específicos, de problemas de datos, de asesoramiento sobre optimización de la explotación del sistema y soporte para la planificación de tareas repetitivas. Igualmente, la resolución de dudas sobre las transacciones y sus efectos e, incluso, la realización, mediante cargo exprés, de actuaciones de carácter correctivo en el caso de producirse, en estos procesos transaccionales, alguna anomalía no imputable a la aplicación.

La empresa licitadora deberá especificar, con el mayor detalle posible, la cobertura ofertada al respecto, detallando los horarios y los medios humanos y tecnológicos al servicio del soporte a la explotación. Entre las operaciones que también debe incluir este soporte, se indican las siguientes, de forma no limitativa:

- Recepción, resolución y canalización de peticiones e incidencias.
- Procesos de recibos en voluntaria.
- Gestión de ficheros bancarios.
- Emisión y carga de ficheros.
- Emisiones masivas.
- Ejecución y validación de estadísticas.

### 19. ACTUALIZACIONES Y CAMBIOS DE VERSIÓN

La aplicación debe disponer de procedimientos y utilidades para realizar las actualizaciones de los componentes del sistema de forma sencilla y con salvaguarda de versión anterior, para el caso de que se produzcan problemas en el proceso, primando que se puedan realizar estas actividades en forma desatendida o remota.

Las actualizaciones de nuevas versiones deben estar planificadas y controladas, siendo responsabilidad del adjudicatario la implantación de las mismas de extremo a extremo. Es necesario asegurar que toda nueva versión puesta en producción y los cambios que se efectúen sean seguros y que sólo sean instalables versiones correctas, autorizadas y probadas.

### 20. CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
Página 39 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14



contrato (especialmente los de carácter personal), que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Estas obligaciones descritas subsistirán aún después de finalizar la prestación del servicio. El adjudicatario responde el cumplimiento de estas obligaciones por las personas que asigne a la ejecución del contrato.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la normativa vigente en materia de protección de datos de carácter personal y garantía derechos digitales.

El oferente incluirá en su oferta memoria descriptiva de las medidas de seguridad que adoptará para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberá incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el Comité Director a efecto del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad del equipo.

## 21. DIRECCIÓN DEL PROYECTO

La Dirección del Proyecto correrá a cargo del Comité Director designado por el Ayuntamiento y será el encargado de supervisar y comprobar el correcto desarrollo de los trabajos, tanto en contenido como en plazos. Asimismo, la dirección del proyecto será responsable de emitir las certificaciones de recepción de los trabajos.

## 22. ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

El Ayuntamiento nombrará un Comité Director, que se conformará, al menos, con un responsable funcional del Órgano de Gestión Tributaria y un responsable técnico del Servicio de Informática, y que será el interlocutor de máximo nivel con el adjudicatario. Se designarán uno o varios Jefes de Proyecto encargados de la coordinación y seguimiento detallado de los trabajos realizados por el adjudicatario. También se establecerán varios Responsables correspondientes a las distintas áreas que abarca el proyecto, que velarán por la calidad de los trabajos.

Por su parte, el adjudicatario deberá designar un Director de Proyecto que actuará como interlocutor de máximo nivel con el Ayuntamiento y que tendrá, entre otras, las siguientes atribuciones:

- Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo adscrito al contrato.
- Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
- Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas.
- Incorporar al equipo de trabajo a las personas que estime necesarias para verificar y evaluar todas las actuaciones a su cargo.
- Informar al Ayuntamiento del grado de cumplimiento y evolución del Proyecto, garantizando el cumplimiento de plazos y requisitos del servicio.
- Informar al Ayuntamiento acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato así como

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
Página 40 de 41

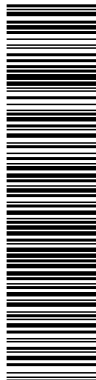
## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

## ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14



de cualquier incidencia que afecte o pueda afectar al Proyecto, proponiendo las medidas para su corrección o las medidas preventivas que correspondan.

### 22.1. Seguimiento y control de la ejecución del servicio

Para realizar un seguimiento y control de la ejecución de los trabajos, durante el primer mes del servicio deberán formalizarse los siguientes comités:

Comité de Dirección, que estará integrado por el Comité Director del contrato del Ayuntamiento y el Director de Proyecto del adjudicatario. Las funciones de este comité son las siguientes:

- Liderar la ejecución de los trabajos.
- Revisión de alto nivel de los servicios realizados en el último periodo.
- Aprobar los resultados intermedios y finales realizados.
- Controlar la calidad de los trabajos.
- Solución a los conflictos escalados en el Comité de Seguimiento.
- Supervisar el correcto cumplimiento del contrato.
- Tomar las decisiones del más alto nivel con respecto al contrato. Este comité se reunirá mensualmente.

Comité Operativo de seguimiento, que estará integrado por el/los Jefes de Proyecto del Ayuntamiento y el Jefe de Proyecto del adjudicatario. Son funciones de este comité:

- Revisión detallada de los servicios realizados en el último periodo.
- Coordinar y organizar el plan de trabajo.
- Reportar y comunicar aspectos críticos al comité de dirección del contrato.
- Velar por la calidad de los trabajos.

Este Comité se reunirá quincenalmente para realizar seguimiento operativo del proyecto.

En cualquier caso, se podrá requerir a cualquier miembro del personal Responsable del proyecto en reuniones específicas cuando el Ayuntamiento lo considere necesario para el buen funcionamiento del proyecto.

### 23. EQUIPO DE TRABAJO

El adjudicatario deberá aportar cuantos Recursos Humanos y técnicos sean necesarios para realizar las tareas contratadas en los plazos comprometidos.

En el caso de los recursos humanos, los licitadores deberán aportar una relación nominal de las personas asignadas al equipo de trabajo del proyecto, especificando para sus componentes: titulación académica, formación en tecnologías de la información, categoría profesional, implicación en cada una de las fases del proyecto y tiempo de dedicación al proyecto de cada miembro del equipo, así como certificaciones y experiencia en proyectos relacionados con la solución planteada.

Especialmente importante será el perfil del Director de Proyecto que aporte la empresa ofertante, quien actuará como responsable e interlocutor, ante el Ayuntamiento. Así mismo, se designará a un Jefe de Proyecto, encargado de la coordinación y seguimiento de

## OTROS DATOS

Código para validación: **2H2Q1-79P1L-8E9YF**  
Página 41 de 41

## FIRMAS

El documento ha sido firmado o aprobado por :

- 1.- Susana Arribas Herguedas, Directora del Órgano de Gestión Tributaria, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 15/07/2025 13:42
- 2.- Raúl Martín Bonilla, Sistemas de Información y Admon-E - Jefe de Sección Administración Electrónica, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 16/07/2025 14:48
- 3.- Alfredo Fernandez, Hacienda - Técnico - Soporte Tributario, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 05/08/2025 10:59
- 4.- Tomás Sanz Romero, Director General de Informática, Planificación y Transparencia, de AYTO. SAN SEBASTIAN DE LOS REYES. Firmado 06/08/2025 09:14

ESTADO

**FIRMADO**  
06/08/2025 09:14



todos los asuntos relativos al proyecto contratado. Además, el adjudicatario deberá asignar al proyecto los siguientes perfiles mínimos:

- Responsable de implantación.
- Responsable de migración.
- Responsable de formación y gestión del cambio.
- Responsable de seguridad.

Estos perfiles deberán tener el suficiente conocimiento y experiencia en gestión de ingresos y recaudación, gestión de proyectos y gestión de servicios gestionados.

#### 24. SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PROYECTO

El seguimiento y control del proyecto se efectuará mediante:

- Seguimiento continuo de la evolución del Proyecto entre el Director del Proyecto por parte del adjudicatario y el Comité Director designado por el Ayuntamiento.
- Reuniones de seguimiento y revisiones técnicas, en las que participarán el Jefe de Proyecto por parte del adjudicatario, y los Jefes de Proyecto del Ayuntamiento, al objeto de revisar el grado de cumplimiento de los objetivos, las reasignaciones y variaciones de efectivos de personal dedicado al proyecto y la validación de las programaciones de actividades realizadas.

#### 25. DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO

Finalizado por cualquier causa el contrato, los ficheros que contengan los datos en el formato que han sido almacenados, serán entregados ordenados de forma lógica, estructurada, relacionada y cronológica al Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes. A tal efecto, durante la ejecución del contrato, el proveedor presentará una propuesta de Plan de Devolución del Servicio al Comité Director del proyecto, para ejecutar durante el periodo comprendido en los últimos nueve meses antes de la finalización del contrato. Este plan de devolución deberá contemplar estos puntos en los mismos términos o equivalentes acordados y aprobados por la dirección del proyecto:

- La disposición en formato ENI de todos los expedientes gestionados en la plataforma. Todos los datos gestionados en la plataforma serán facilitados acorde con el Esquema Nacional de Interoperabilidad y sus guías técnicas, de forma que estos datos sean fácilmente exportables a cualquier otra plataforma que cumpla con las citadas guías técnicas.
- La disposición de todos los expedientes de procedimientos finalizados.

La documentación generada durante la ejecución del contrato es propiedad del Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes sin que la empresa adjudicataria pueda conservarla ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización del Ayuntamiento, lo que requerirá, en su caso, petición formal previa con expresión de la finalidad.