Referencia:	**2019/00016404W**
Procedimiento:	**Contratos de servicios**
TESORERIA (PMP)	

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONCURSO **PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS ORGANOS DE GESTION TRIBUTARIA, INSPECCION y RECAUDACION DEL AYUNTAMIENTO DE AGUIMES, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto de la contratación la prestación de los servicios complementarios y asistencia técnica, material e informática al funcionamiento de los órganos de gestión tributaria, inspección y recaudación de los tributos locales incluyendo gestión, inspección, mantenimiento catastral, tramitación de denuncias y recaudación del Ayuntamiento de Agüimes, para la realización de aquellos trabajos de apoyo a la gestión tributaria integral que no impliquen ejercicio de autoridad ni custodia de fondos públicos, en orden a conseguir la eficacia en cobranza de los recibos y certificaciones de los tributos, precios públicos y otros recursos de derecho público municipales.

2. ORGANIZACIÓN.

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Alcaldía-Presidencia por el artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y concordantes del Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por el Real Decreto 781/1986, de 18 de abril y del Real Decreto 2.568/1986, de 26 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, los órganos competentes del Ayuntamiento ejercerán las funciones de dirección, organización, administración y la autoridad que legalmente les corresponda en función de los distintos servicios contemplados en este pliego de prescripciones técnicas, a cuyo efecto, impartirán las órdenes y directrices que estimen convenientes para el mejor desarrollo de lo que es objeto del contrato que, obligarán al contratista.

La fiscalización de los distintos servicios se realizará por los funcionarios competentes del Ayuntamiento, y a tal fin se podrán solicitar cuantos informes o documentos se estimen necesarios.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

En el desempeño de las actividades necesarias para el funcionamiento óptimo del servicio colaborará, en su caso, el personal propio del Ayuntamiento con el personal del contratista.

El adjudicatario deberá presentar un equipo suficiente para prestar con eficacia las tareas previstas en este pliego.

El adjudicatario deberá aportar también recursos de dirección técnica y supervisión permanente, que garanticen que en el Ayuntamiento se estén aplicando "buenas prácticas" en temas de gestión tributaria, al nivel de los Ayuntamientos más avanzados.

3. PRESTACIONES QUE COMPRENDE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Con carácter general, y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende la realización de todas la tareas de apoyo, de ejecución, y asistencia técnica necesarias a la finalidad de lo que es objeto del contrato, sin que en ningún caso se contemple la facultad de dictar actos administrativos que impliquen el ejercicio de autoridad, los cuales quedan reservados en exclusiva a los órganos y funcionarios competentes del Ayuntamiento.

En estos términos de generalidad, el desarrollo y ejecución del contrato, estará presidido por los principios generales del ordenamiento administrativo y jurídico-tributario y, en especial, por los de eficacia, eficiencia, máxima transparencia y calidad para todos los sujetos implicados: Ciudadanos, Administración y Contratista.

El adjudicatario del presente contrato, tendrá el carácter y consideración de contratista del Ayuntamiento con el alcance definido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas, y en el resto del Ordenamiento Jurídico en materia de Contratación de las Administraciones Públicas. En consecuencia, el adjudicatario no tendrá, en ningún caso, el carácter ni consideración de órgano y no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento ni estará incluido en la estructura u organigrama municipal.

El adjudicatario del contrato realizará bajo su responsabilidad, en régimen de colaboración, y bajo la dirección e instrucciones de los funcionarios municipales, cuyo ejercicio no esté reservado a personal que ostente la condición de funcionarios públicos, todas aquellas funciones y actuaciones que se establecen en la Norma General Tributaria, Reglamento de Recaudación, Ordenanza Municipal de gestión, recaudación, inspección y procedimiento sancionador de tributos e ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Agüimes y demás normas de desarrollo, relativas a la gestión recaudatoria de los derechos municipales objetos de este contrato.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

El contrato que conforme a este Pliego se realice se desarrollará conforme las siguientes especificaciones:

3.1 Instalación y soporte global del sistema.

El adjudicatario se deberá responsabilizar de las siguientes tareas, siempre bajo la dirección del área informática de este Ayuntamiento, en aquellas que les sean propias:

Respecto a los sistemas informáticos

1. Suministro de aplicaciones y licencia. Proveer, instalar y configurar todas las aplicaciones necesarias para una gestión tributaria integral. Dichas aplicaciones informáticas y módulos deberán quedar con licencia de uso a favor del Ayuntamiento una vez finalizado el contrato.

2. Interoperabilidad. Todas aquellas aplicaciones suministradas nuevas y las actuales relacionadas con este proyecto tendrán que cumplir, a parte de la funcionalidad eficaz por aplicación, la interoperabilidad entre aplicaciones, incluyendo las conexiones a la red SARA y los enlaces que sean necesarios para la compartición de datos como por ejemplo, la Dirección General de Tráfico, configurándolas para que se adapten a la normativa legal vigente.

3. Alojamiento de aplicaciones y datos. El adjudicatario deberá alojar todas aplicaciones y datos en los sistemas informáticos centrales del ayuntamiento. En el caso de que el adjudicatario tuviera necesidad de trabajar con parte de los datos o almacenarlos fuera de las instalaciones de este ayuntamiento, deberá contar con la autorización explícita por escrito del responsable del proyecto.

4. Acceso a los sistemas, aplicaciones y seguridad. Se tendrá que implantar en cada caso un procedimiento de acceso autorizado tanto a las aplicaciones como a los datos. Dicho sistema o aplicación deberá permitir que cierto usuario o aplicación pueda acceder o no a una aplicación o nivel de datos. Esta autorización será emitida de forma explícita por el responsable del proyecto o persona designada por el ayuntamiento. El acceso se facilitará con todos los requerimientos de seguridad desde cualquier puesto de trabajo y en caso de requerirlo facilitándolo desde tabletas o teléfonos inteligentes o desde puestos de trabajo ajenos a los edificios municipales. Con toda la tecnología de conectividad necesaria a su cargo.

Respecto a la continua mejora para un funcionamiento optimizado del servicio de recaudación tanto en período voluntario como ejecutivo.

5. Revisar las ordenanzas y hacer propuestas de modernización, empezando por la Ordenanza Fiscal General y hasta un límite de 2 ordenanzas de tasas al año con su estudio económico financiero.

6. Colaboración con el diseño de circuitos y de plantillas de documentos para los distintos tipos de procedimientos. Colaboración en el diseño de documentos a utilizar en los procesos de gestión.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

7. Apoyo en la realización de los trabajos materiales del proceso de gestión tributaria y, especialmente, de mantenimiento, conservación y depuración de datos fiscales, así como labores completas de asistencia en Convenios que el Ayuntamiento pudiera suscribir con la Dirección general del Catastro y la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en relación con el I.B.I. y el I.A.E., respectivamente, además de los ya suscritos.

8. Apoyo en los procesos de aplicación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales de forma que las liquidaciones propias de dichos procedimientos sean emitidas desde las propias áreas y en forma transparente al sistema de gestión tributaria.

9. Colaborar con los órganos municipales competentes en la contabilidad de los cargos y datas de ingreso con garantía de integración

10. Introducción y adaptación al entorno local de los nuevos desarrollos y mejoras que vaya liberando los desarrolladores de las aplicaciones aportadas, tanto propias como de terceros.

11. Soporte del funcionamiento de un Portal de Atención Ciudadana en el ámbito tributario con un enlace con un Terminal Punto de Venta virtual para posibilitar servicios de cobros telemáticos.

12. Organizar un sistema de atención telefónica y telemática a los contribuyentes. Servicio de atención telefónica, de forma que con llamada a un número local (928-xx-xx-xx) se obtenga información sobre el estado del expediente tributario de cada persona, previamente identificada, y se pueda hacer pago por TPV o enviar carta de pago.

13. Organizar un sistema de impresión de documentos de calidad que acumule los documentos destinados a un mismo destinatario, y depurar las direcciones erróneas mediante un trabajo sistemático ante recibos y notificaciones en plaza fallidas.

14. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica o aviso de correo electrónico, en caso de cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes no morosos habituales.

15. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil unos días antes de que el banco vaya a cargar los recibos domiciliados, y también unos días antes de que venza cada término en los planes de pago.

16. Implantar un modelo de gestión, con un seguimiento operativo del plan de tareas, con controles preventivos de la calidad de la información y con introducción continua de las mejores prácticas.

17. Implantar un sistema de información con cuadros de mando para los gestores del proyecto, que permita informes mensuales o con cualquier otra

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

periodicidad. Y de las cuentas anuales de recaudación, que deberá entregar al responsable del contrato.

18. Dar soporte informático a los usuarios y a la realización de innovaciones y nuevos procedimientos, así como al aprovechamiento de las nuevas facilidades de información que viene promoviendo la Administración Central (Firma electrónica, notificación telemática, Tablón Edictal Único, servicio ATEX, dirección electrónica vial…).

19. Carga inteligente de ficheros con la consiguiente depuración de datos para facilitar la actualización de las Unidades Fiscales e incorporar las distintas incidencias. Ficheros IVTM, PAD y DOCDGC, IAE; ficheros bancarios, etc

20. Escaneado de los acuses de recibo y su asociación a las operaciones de recaudación recogiendo el resultado de la notificación.

21. Suministro al Jefe del Negociado de Gestión Tributaria y a la Tesorería de cumplida información acerca de los cobros producidos y asistencia técnica en los procesos periódicos de formalización.

22. Redacción de la memoria anual de actividades en el ámbito de la gestión tributaria y de la recaudación.

23. Servicios complementarios de índole material y operativa de apoyo al Servicio de Recaudación, en cuanto a la gestión de la cobranza en el periodo ejecutivo.

24. Apoyo en la depuración de los valores pendientes de ingreso a la fecha de formalización del contrato, al objeto de proceder a tramitar las datas por baja, por créditos incobrables, etc., que correspondan.

25. Colaboración en la elaboración de la notificación de las providencias de apremio que se expidan a través de la Tesorería Municipal.

26. Colaboración en la elaboración de los documentos de notificación a los contribuyentes de sus deudas tributarias. Realización material de las comunicaciones y notificaciones.

27. Asistencia en la elaboración de propuestas de liquidaciones de interés de demora.

28. Apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente.

29. Aportación de los medios necesarios para la impulsión y desarrollo de todas aquellas actuaciones que forman parte del procedimiento administrativo de apremio.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

30. Tramitación y propuesta de los expedientes de fraccionamiento y aplazamientos de pago.

31. Cualquier otra tarea necesaria para la ejecución del presente contrato.

3.2. EN MATERIA DE APOYO A LA INSPECCIÓN.

Las tareas de apoyo a la inspección tendrán el siguiente alcance:

a) Elaboración anual de una propuesta de Plan de Inspección para cada una de las figuras tributarias que corresponda. Esta propuesta de Plan se presentará para el primer ejercicio antes de las seis semanas de ejecución del contrato, y en Noviembre de cada año para los ejercicios siguientes.

b) Apoyar en las actuaciones comprobatorias que al efecto realicen los servicios de la inspección municipal para la verificación de la situación tributaria de los distintos sujetos pasivos y demás obligados tributarios, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes para con la Hacienda Municipal, procediendo a asesorar en la regularización que proceda.

c) Servicios de identificación mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, subsanando las omisiones o declaraciones incorrectas de objetos tributarios en las bases de datos fiscales

d) Actualización, mantenimiento y depuración de los diversos padrones para la exacción de ingresos que mantiene el Ayuntamiento de sus figuras impositivas.

e) Soporte material informatizado en la confección y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias.

f) Soporte material en la práctica de liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales.

g) Realización de los trabajos de campo necesarios para la comprobación datos físicos, jurídicos y económicos.

3.3. EN MATERIA DE APOYO AL MANTENIMIENTO CATASTRAL.

Las tareas de apoyo al mantenimiento catastral tendrán el siguiente alcance:

a) Recogida de la documentación para tramitar todos los expedientes catastrales de variaciones económicas en las fincas.

b) Elaboración de ficha de datos gráficos, modelo CU-1 y tramitación de todos los expedientes catastrales hasta conseguir su alta en catastro.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

c) Seguimiento de los recursos que planteen los contribuyentes hasta su resolución y notificación. Carga trimestral de los ficheros DOC-DGC con todos los datos que contenga.

3.4. EN DENUNCIAS.

a) Soporte al funcionamiento de la gestión de las denuncias de tráfico hasta que son sanciones firmes y en el posterior proceso de recaudación.

b) Soporte al funcionamiento de terminales móviles para la captura de denuncias y su inclusión en el sistema.

c) Propuestas de resolución ante alegaciones y recursos presentados por el denunciado.

d) Conexión con la DGT para obtención de datos a partir de matrículas, para comunicar sanciones en puntos y para tablón edictal único (TEU) y uso de la dirección electrónica vial

3.5. REPARTO DE AVISOS Y NOTIFICACIONES.

a) Los avisos y notificaciones serán a costa del contratista.

b) El adjudicatario deberá aplicar una metodología de reparto que aplique procedimientos de verificación de la calidad del reparto y de aprovechamiento de la información obtenida.

c) El contratista podrá usar los convenios de que el Ayuntamiento disponga con Correos u otra entidad para tramitar los envíos a través de éste, deduciendo los costes que esto suponga para el Ayuntamiento de la factura mensual.

3.6. RELATIVO A INFORMÁTICA.

Para el desarrollo de los servicios de gestión tributaria, el contratista queda obligado a utilizar las aplicaciones informáticas TAO T-Systems ya contratadas por el Ayuntamiento, por las que el adjudicatario abonará al ayuntamiento el coste del mantenimiento anual.

El adjudicatario deberá aportar todas las aplicaciones informáticas complementarias que sean necesarias para una correcta prestación del servicio.

La introducción de estas aplicaciones informáticas siempre estará supeditada al análisis de conveniencia por parte de los responsables del área económica, en la que se generará informe en el que se indiquen las razones y si forma parte del funcionamiento básico exigido en este pliego o que pueda aportar valor de gestión crítica del que nos ocupa.

Dichas aplicaciones deberán estar integradas con las usadas por el Ayuntamiento al nivel de compartir, de forma interactiva, las mismas bases de datos que sean

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

necesarias para ofrecer el servicio que se contempla en este pliego, entre otras, las de terceros, BDC, expedientes,...

3.7. ACCESO A LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

Como norma general, todas las autorizaciones de acceso a los sistemas del ayuntamiento y a sus datos deberán ser solicitadas por el adjudicatario al responsable del contrato o persona nombrada por el ayuntamiento para este fin, y es obligatorio que exista una aprobación explícita de dichos permisos.

Ningún usuario podrá usar las credenciales de acceso concedidas a otro. Esta administración podrá penalizar y pedir responsabilidades a la empresa adjucataria del servicio.

El usuario solo podrá acceder a aquellos datos para los que fue autorizado, en el caso de que observase que puede acceder a datos no autorizados para él, deberá ponerlo en conocimiento del responsable del contrato.

3.9 SEGURIDAD DE ACCESO.

La empresa deberá tener un control exhaustivo de todo su personal con acceso a los sistemas/servidores/aplicaciones informáticas de este Ayuntamiento, en todo momento. En este ámbito se incluyen tanto personal que esté en las instalaciones del ayuntamiento como las que lo hagan de forma remota.

La empresa deberá informar lo antes posible y en cualquier caso en menos de 48 horas al ayuntamiento, de todo el personal que cambiara su situación con respecto a los derechos de acceso a los sistemas o información del ayuntamiento. Dando de baja o indicándolo para aquellas personas que ya no estén vinculadas a este proyecto.

En cualquier caso el adjudicatario deberá siempre responder y atender a las indicaciones de cualquier índole (seguridad, datos, hw, Sw,..), realizadas por el responsable del contrato o de los servicios informáticos.

4. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.

4.1. Ubicación Física de la empresa adjudicataria.

El Ayuntamiento facilitará al adjudicatario un local dentro de las dependencias municipales, adecuado para la prestación del servicio.

Dicho local tendrá un horario de atención al público que será, como mínimo, coincidente con el del Ayuntamiento, que en estos momentos se encuentra establecido de 8:30 a 14:30 horas y los lunes de octubre a junio, ambos inclusive, también de tarde de 16 al 18,30 horas.

El adjudicatario deberá dotar al local con el mobiliario, material, impresos, equipos informáticos y línea telefónica para su uso informático y telemático

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

necesarios para la prestación de los servicios, integrándolo en los sistemas del Ayuntamiento, siendo de cuenta y cargo de la empresa adjudicataria los gastos que por estos suministros y servicios se generen.

Será requisito imprescindible de dicha oficina su conexión telemática o vía red local al sistema informático de gestión tributaria, de forma que el contratista pueda trabajar con las bases de datos de liquidaciones, terceros y de territorio del Ayuntamiento. Para ello el contratista deberá aportar los medios de seguridad necesarios y el Ayuntamiento facilitará los accesos pertinentes.

Si por cualquier circunstancia el Ayuntamiento se viera obligado a desalojar las dependencias habilitadas para la adjudicataria y no se pudiera reubicar en otras dependencias del Ayuntamiento al personal de dicha empresa, la adjudicataria deberá por el tiempo que dure esta situación, alquilar un local próximo al Ayuntamiento, corriendo todos cuantos gastos se generen por esta actuación a su costa

4.2. Medios Informáticos - Hardware

Los equipos informáticos, que no disponga el Ayuntamiento, y sean necesarios para la realización de las actividades establecidas serán a cargo de la empresa adjudicataria, la cual será la encargada de instalarlos a su costa.

La empresa pondrá a disposición del Ayuntamiento las conexiones a cualquier parte del sistema implantado por ella y que pertenezca al contrato y que posibilite el acceso a los programas y datos vinculados a este servicio y que deban ser accedidos por cuestiones de gestión o fiscalización.

Los niveles de seguridad de acceso a datos, a través de dichos sistemas, deberán ser los suficientes y que impidan la modificación de los mismos por personas no autorizadas. Se fijarán los niveles de acceso a los programas, desde la mera consulta, teniendo en cuenta que para los máximos niveles deberá estar habilitado, al menos conjuntamente, el personal municipal que se establezca.

Los ordenadores y cualquier sistema informático o de comunicaciones que utilice la empresa, que se vayan a conectar con el Sistema de Información Municipal, deberán ser compatibles con dicho sistema y cumplir con los requisitos técnicos que se indiquen desde los Servicios Informáticos del Ayuntamiento.

4.3. Medios Informáticos - Software.

El sistema informático de gestión tributaria está ubicado en dependencias municipales.

Los licitadores habrán de proponer en su Plan de Trabajo los sistemas y procedimientos que estimen más adecuados para la realización de los procesos de información necesarios, garantizando la plena disponibilidad y acceso a los datos a los responsables del Ayuntamiento **y la integración de las aplicaciones con el núcleo del sistema informático municipal.**

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

Si fueses necesario, el adjudicatario deberá aportar, además, el software para la plena integración de Administración Electrónica a la gestión tributaria actualmente implantada en el Ayuntamiento. Este software deberá permitir su aplicación a otras áreas del sistema de información municipal, si éste así lo decide.

El coste de instalación del software y aplicaciones, no podrá ser repercutido por la empresa adjudicataria, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación que se determina en el presente concurso.

El coste anual de los mantenimientos de las aplicaciones actuales, que deberá sufragar la empresa licitadora, en la actualidad y que le serán descontados con la liquidación anual, son las siguientes:

Relación de Licencias de aplicaciones TAO, el
Mantenimiento 2019
GTWin-TRB Gestión Tributaria Desde 2014,
GTWin IBI + IAE Desde 2014,
GTWin- Ejecutiva+ Desde 2014,
e-MAP estudio Desde 2014,
E-MAP enlace ERP Desde 2014, 8.139,41 €

GTW Multas 1.194,20 €
PROCTRIB IIVT - Plusvalías 1.219,82 €
PAC Gestión de expedientes 3.967,56 €
PAC-enlace ERP 1.587,02 €
Conecta DGT 1.535,55 €
Conecta NOSTRA 1.565,90 €
GTW Multas móvil 1.759,01 €

TOTAL 20.968,46 €
IGIC 6,5% 1.362,95 €
TOTAL IGIC incluido 22.331,41 €

De conformidad con la Disposición adicional 25ª de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2024/24/UE, de 26 de febrero de 2014, los contratos que impliquen el tratamiento de datos de carácter personal al deberá respetar en su integridad el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo de 27 de abril de 2016 relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales (RGDP), y Ley Orgánica 3/2018 de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Esta contratación implica el acceso del personal a cargo del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante,

aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En este supuesto, el acceso a esos datos no se considera comunicación de datos, dado que se cumple lo previsto en el artículo 28 del RGPD como así refleja el artículo 33 de la Ley 3/2018.

4.4. Medios Humanos.

El adjudicatario deberá presentar un equipo humano presencial en el proyecto con experiencia en el desarrollo, en trabajos del mismo objeto de este contrato compuesto como mínimo por:

- 1 Gerente con dedicación exclusivo y que esté licenciado en Derechos o Administración y Dirección de empresas con experiencia mínima de 5 años.

- 1 informático con dedicación en exclusiva y titulación en grado medio o superior en informática, con experiencia mínima de 5 años.

- 2 experto/a en resoluciones, con licenciatura en Derecho. con experiencia mínima de 3 años.

- 1 experto/a en control de cuentas, con licenciatura en Administración y Dirección de empresas o similar.

- 4 expertos en atención al contribuyente, con dedicación exclusiva, que además colaboren en liquidaciones, en control de notificaciones, depuración de la base de datos, con experiencia mínima de 2 años. Titulación: Formación Profesional Grado medio o equivalente.

- Además el adjudicatario estará obligado a aportar todo aquel personal que sea necesario para la ejecución del objeto de este contrato

El adjudicatario debe garantizar la permanencia durante todo el contrato del equipo. En caso de ausencia de alguno de ellos, sea por enfermedad o vacaciones cuya duración supere los tres días laborables, la empresa deberá sustituirlo por otro que posea similares cualidades profesionales.

El personal de la empresa adjudicataria no generará derechos frente al Ayuntamiento, y no ostentará vínculo laboral alguno con éste, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos de trabajo. La empresa comunicará al Ayuntamiento los trabajadores de su plantilla para que puedan ser dotados, en su caso, de una credencial que les acredite como personal dependiente de la empresa adjudicataria en su calidad de empresa colaboradora en servicios de asistencia en la gestión tributaria e inspectora.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

La empresa presentará copia de los contratos y comunicará al Ayuntamiento la identidad de los trabajadores de su plantilla para que puedan ser dotados, en su caso, de una credencial como personal dependiente de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de contratación laboral, Seguridad Social y seguridad e higiene en el trabajo, cuyo incumplimiento no implicará responsabilidad de la administración municipal frente al personal contratado por aquel para la prestación del servicio.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven de la prestación concertada, ya sean de ámbito estatal, autonómico, foral o municipal.

Mediante el personal adscrito a la prestación del servicio, deberá garantizarse la correcta prestación del mismo.

La empresa está obligada a dotar a su personal de la formación administrativa e informática necesaria para el buen desarrollo de su actividad.

El Gerente, designado por la adjudicataria es el responsable de la empresa, el cual será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que se planteen. Deberá tener competencia suficiente para:

- Ostentar la representación de la empresa adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia, según el presente pliego, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del servicio.

- Organizar la ejecución del servicio así como el cumplimiento de las órdenes recibidas del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento podrá solicitar a la empresa adjudicataria la designación de un nuevo responsable cuando así lo justifique la marcha de los servicios contratados.

5. DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DEL CONTRATO.

Las funciones y actividades a realizar por el adjudicatario lo serán bajo la dirección y estricta supervisión de la Tesorería del Ayuntamiento, sin perjuicio de las competencias que en materia de fiscalización competen a la Intervención municipal.

Dichos responsables realizarán los oportunos controles de calidad de los trabajos realizados por el adjudicatario, informando a éste de las incidencias que se detecten como consecuencia de su labor de supervisión.

6. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

Los gastos de funcionamiento del servicio con carácter general serán a cargo del adjudicatario, incluyendo los diferentes suministros, el uso de la centralita del ayuntamiento y demás gastos generales.

Los gastos y comisiones de los diferentes terminales punto de venta (TPV, actualidad tpv 0,30%) tanto físico como virtual que tiene al ayuntamiento asignados a su servicio de gestión tributaria serán asumidos por el adjudicatario, descontando de la factura de regularización anual este importe.

7. EL VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO. (art. 101 LCSP)

La retribución del contrato estará en función de los resultados recaudatorios y la efectividad de las actuaciones que se realicen en las labores que encomiendan, tomándose como índice los ingresos recaudados en vía voluntaria y ejecutiva.

Los tipos máximos de licitación, conforme a las distintas colaboraciones son las siguientes:

Hasta el 4,5% de lo recaudado en voluntaria.
Hasta el 4,5% de lo recaudado por intereses en voluntaria.
Hasta el 75% sobre el recargo recaudado en vía ejecutiva.
Hasta el 50% sobre los intereses recaudados en vía ejecutiva.
Hasta el 40% del principal recaudado por denuncias y sanciones.

Hasta el 15% adicional de la deuda tributaria recaudada si el cobro se ha iniciado con una actuación de inspección.

Y como tarifas fijas; no consideradas en los criterios de valoración automáticos:

15% sobre el principal de expedientes tramitados en vía ejecutiva que derivan en una reemisión del valor en voluntaria, siempre que no sea remitido por error en la tramitación.

15% adicional si el cobro deriva de una liquidación o primera entrada en padrón de la cuota derivada de mantenimiento catastral.

Para determinar el contenido de "deuda tributaria cobrada" referida a la inspección tributaria, se fijan los siguientes criterios:

1. El concepto liquidación se corresponde con la deuda total tributaria liquidada al contribuyente, esto es, el principal con inclusión de los intereses de demora correspondientes por la regularización de los atrasos en la tributación de los contribuyentes, las sanciones que en su caso corresponda y sin incluir el Recargo Provincial en el Impuesto sobre Actividades Económicas.

2. La remuneración por el mencionado servicio se gira sobre el importe de las liquidaciones cobradas generadas en periodo voluntario, aunque el cobro se

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

produzca posteriormente, incluso una vez el contrato de prestación de servicios de Inspección haya finalizado, estableciéndose un máximo de cuatro años entre la fecha de la liquidación y la de su cobro, como plazo límite para que la liquidación cobrada devengue el porcentaje de remuneración correspondiente a favor de la empresa que presta el servicio de apoyo, sin incluir en ningún caso los recargos de apremio ni los intereses derivados del procedimiento de apremio.

3. En el caso de liquidaciones emitidas como consecuencia del apoyo en la Inspección, comprobación e investigación, que hayan sido suspendidas por el correspondiente recurso, no se aplicará el límite de cuatro años establecido en el párrafo anterior para que se devengue la remuneración. Una vez cese la suspensión de las liquidaciones recurridas, si la resolución que resuelve el conflicto de Intereses, da lugar a una liquidación, la misma incluirá los correspondientes intereses de demora, girándose el porcentaje de remuneración por la prestación del servicio sobre el importe de la liquidación incluyendo dichos intereses de demora.

4. En caso de que alguna de las liquidaciones cobradas fueran recurridas y posteriormente anuladas en alguna instancia administrativa o contenciosa, el contratista procederá a la devolución del precio de su apoyo por la parte de la liquidación anulada en el plazo de treinta días contados a partir del siguiente al que le sea notificada la resolución correspondiente.

A las tarifas resultantes se les incrementará el IGIC

Las bajas de recibos, liquidaciones y cuotas, como consecuencia de propuestas de bajas no se remunerarán, salvo exclusivamente el reintegro íntegro de las costas soportadas por la empresa en concepto de indemnización.

Atendiendo al precio abonado en el ejercicio 2018, el valor estimado del contrato asciende a la cantidad de **SIETE MILLONES TRESCIENTOS UNA MIL OCHOCIENTOS CATORCE CON SESENTA Y TRES (7,301.814,63)** EUROS, I.G.I.C. no incluido. Se considera que el mismo es adecuado a los precios de mercado.

8. PRECIO DEL CONTRATO

El importe del contrato y presupuesto de licitación se establece en 1.327.602,66 euros anuales más 6,5% de IGIC que asciende a la cantidad de 86.294,17 euros, que hacen un total de 1.413.896,83 anuales, que se financiará con cargo a la partida presupuestaria 932R/2270801, denominada "Gestión, Inspección y Recaudación Tributaria.

Servicios realizados	Importe recaudado 2018	%	Facturación
Recaudación voluntaria	17.186.345,44	4,5	773.385,54
Recaudación voluntaria intereses	4.587,63	4,5	206,44335

Recargos recaudación ejecutiva	258.692,54	75	194.019,41
Intereses cobrados en ejecutiva	232.325,17	50	116.162,59
Inspección de tributos	1.350.539,36	15	202.580,90
Denuncias y Sanciones	67.741,61	40	27.096,64
Mantenimiento Catastral	94.340,93	15	14.151,14
total	19.194.572,68		1.327.602,66

9. OFERTAS CON VALORES ANORMALES O DESPROPORCIONADOS.

Si La cuantía económica resultante de aplicar a la cantidad de 1.327.602,66 euros (presupuesto anual del contrato), la suma de los % ofertados por el licitador en los diferentes tipos de recaudación es inferior al importe de 810.000 euros, se considerará ofertas anormalmente bajas.

10. PENALIZACIONES

A los efectos contractuales se considerará sancionable toda acción u omisión que suponga quebranto de las exigencias específicas de este pliego y en el de prescripciones técnicas. Sin perjuicio de lo que se disponga en el PPT, toda falta cometida por el adjudicatario se clasificará atendiendo a su trascendencia en leve, grave y muy grave, de acuerdo a las siguientes definiciones:

A. INCUMPLIMIENTOS: Los incumplimientos cometidos en la prestación del servicio serán calificados como leves, graves y muy graves, según la tipificación de los mismos que a continuación se detalla y sin perjuicio de otros incumplimientos no previstos y que se desprendan de la ejecución del contrato.

a) Incumplimientos leves.
1. El retraso en la realización de tareas que impidan la ejecución del servicio.

b) Incumplimientos Graves.
1. No entregar en el plazo previsto o entregarlos de manera incompleta o con datos que oculten o no reflejen la realidad, tanto la memoria anual como los informes mensuales relativos a los resultados obtenidos y los errores o deficiencias cometidas, así como cuando se entregue la memoria anual o los informes mensuales o bimensuales de manera incompleta o con datos que ocultar o no reflejen la realidad.

2. No facilitar al Ayuntamiento los informes o la documentación solicitada en el plazo de tres días hábiles o facilitados con datos erróneos o incompletos.

3. El incumplimiento del horario fijado por el Ayuntamiento para la prestación del servicio.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

4. Atender al público incorrectamente o facilitarle información inadecuada, errónea o incorrecta.

5. Acumular más de tres incumplimientos leves.

6. Por % de recaudación voluntaria inferior al 70%. Para calcular el % de recaudación obtenido a partir de la cuenta anual de recaudación del ejercicio, se hará uso de la siguiente expresión:

$$[(C+D)/(A+B)]*100 < 70\ \%$$

Donde:
A = pendiente de recaudación en voluntaria del ejercicio anterior.
B = cargos en voluntaria generados en el ejercicio corriente.
C = ingresos recaudados en voluntaria.
D = bajas en voluntaria.

7. Por % de recaudación total en ejecutiva inferior al 25%. Para calcular el % de recaudación total obtenido a partir de la cuenta anual de recaudación del ejercicio, se hará uso de la siguiente expresión:

$$[(C+D)/(A+B)]*100 < 25\%$$

Donde:
A = pendiente de recaudación en ejecutiva del ejercicio anterior.
B = cargos en ejecutiva generados en el ejercicio corriente.
C = ingresos recaudados en ejecutiva
D = bajas en ejecutiva.

c) incumplimientos muy graves.

1. El abandono o suspensión del servicio sin causa justificada.

2. La pérdida de documentación o negligencia en la custodia de la misma.

3. No facilitar al ayuntamiento cualquier información o documentación, solicitada, causando un grave perjuicio al servicio.

4. Usar inadecuadamente, no guardando el secreto de confidencialidad de los datos o documentos que afecten a la intimidad de las personas, o que sean de carácter nominativo, a los que la empresa tuviera acceso por cuestiones de prestación del servicio.

5. Especial penalidad tendrá el retraso en la realización de las tareas contratadas cuando, sin mediar responsabilidad alguna de los distintos servicios municipales en el mismo, haya dado lugar a la prescripción de los tributos o resto de ingresos.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

6. Quebrantar la prohibición de percibir, por el adjudicatario o por el personal a su servicio, de cantidad alguna, en concepto de ingreso definitivo ni en concepto de ingreso provisional o a cuenta.

7. Se considerará incumplimiento muy grave, con aplicación de la sanción máxima, cualquier incumplimiento del adjudicatario en materia de obligaciones salariales, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, quedando afecta la garantía definitiva al importe de los débitos que tales incumplimientos pudieren derivarse.

8. No hacer entrega dentro del plazo fijado por la administración, de la totalidad de la información tanto física como informática correspondiente a la gestión actual hasta la fecha, tanto una vez finalizada la prestación del servicio, como con anterioridad su finalización.

9. Hacer entrega de la documentación y/o información correspondiente a la gestión efectuada, bien una vez finalizada la prestación del servicio, bien con anterioridad a su finalización, en condiciones que no permita su adecuada consulta, verificación o continuación, en su cado, de los correspondientes procedimientos.

10. Hacer entrega incompleta de la documentación e información correspondiente a la gestión efectuada, derivándose de la misma perjuicio en la tramitación de los expediente afectados.

12. No mantener durante la ejecución del contrato el personal mínimo exigido en los pliegos tanto técnico como administrativo para la prestación del servicio, o no llevar a cabo las sustituciones del mismo en caso de enfermedad, vacaciones u otros motivos.

13. No mantener el % de mujeres ofertado desde el inicio hasta la finalización del contrato.

14. No mantener en la plantilla del licitado % de personal discapacitado ofertado desde el inicio del contrato.

15. Acumular más de tres incumplimientos graves.

B. Penalidades:

- En el caso de faltas leves, sanción económica de hasta el 3 % de las dos mensualidades.

- En el caso de faltas graves, sanción económica de hasta el 7 % de las dos mensualidades.

- En el caso de faltas muy graves, rescisión del contrato sin derecho a indemnización a la adjudicataria, con la incautación de la fianza definitiva, y en

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

su caso, la reclamación de daños y perjuicios ocasionados, cuando a juicio del Órgano competente municipal se haya producido grave perturbación en la ejecución del servicio o daño a los intereses municipales.

En el caso de faltas muy graves, y ponderando las circunstancias y el daño producido, la resolución podrá sustituirse por sanción económica de hasta el 12% del importe facturado en las dos mensualidades anteriores a la imposición de la sanción.

Procedimiento. El establecimiento de penalidades por incumplimiento se iniciará con el informe del responsable del contrato sobre la infracción cometida, confiriéndose traslado del mismo al adjudicatario para que, en el plazo máximo de 10 días, solucione la contingencia o formule las alegaciones pertinentes.

En el caso de no ser corregida y a la vista de las alegaciones, el responsable del contrato elevará la oportuna propuesta al órgano municipal competente para su resolución, expresando debidamente la falta cometida y la cuantía de la penalidad a imponer.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas bien sobre la facturación mensual correspondiente o bien sobre la garantía que, en su caso, se hubiere constituido.

9. DISPONIBILIDAD Y OPERATIVIDAD DEL SERVICIO.

Es imprescindible que los licitantes garanticen que estén en condiciones de tener el servicio plenamente operativo a los 30 días desde la notificación de la firma del contrato.

11. CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE TRABAJO.

El plan de trabajo, que debe ser anual, contendrá, clasificados, enumerados y descritos con la precisión adecuada, los siguientes extremos:

a) Metodología del desarrollo de las actuaciones a realizar y modelo de gestión con indicación de un plan de tareas, las prácticas a seguir y su secuencia; características, el plan de puesta en marcha, la propuesta de organización de los equipos de trabajo y su funcionamiento teniendo en cuenta la coherencia con personal y medios ofertados; memorias de gestión detalladas, cuadros de mando e indicadores mediante los cuales el licitante facilitará el seguimiento y control del servicio realizado y sus plazos de entrega a los responsable municipales, teniendo siempre presentes las siguientes prestaciones objeto del contrato:

- Recaudación voluntaria.
- Recaudación ejecutiva.
- Notificaciones.

- Tramitación de expedientes y recursos.
- Modelo de gestión: objetivos e indicadores, carta de servicios.
- Gestión de multas.
- Modelo de Inspección: objetivos e indicadores, carta de servicios.
- Mantenimiento catastral: objetivos e indicadores, carta de servicios.

b) Forma de gestión de la atención al público, gestión de colas, sistema de cita telefónica, así como cualquier otro extremo o servicio específico que se aporte que se considere relevante y que tenga relación con este apartado.

c) Medios personales que se compromete a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, superiores a los mínimos exigidos en el presente pliego.

d) Aplicación informática tributaria: Aplicaciones, módulos a aportar, procedimientos específicos, la descripción detallada del modelo de datos y su integración con el modelo usado en la informática tributaria municipal, bajo la supervisión y coordinación de los Servicios Informáticos Municipales.

Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este apartado, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos en los párrafos anteriores, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.

Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por el licitador, o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada por el licitador, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados. La Administración se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí misma, o mediante petición al licitador o adjudicatario de documentación o informes complementarios. La falsedad o inexactitud de tales datos provocará la desestimación de la oferta o, en su caso, la resolución del contrato, con pérdida de la garantía constituida, así como la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven.

12. ANUNCIOS Y PUBLICIDAD

Los anuncios oficiales, notificaciones por edictos y cualesquiera otros que hayan de hacerse públicos a través de Boletines Oficiales o periódicos, serán promovidos y costeados por la empresa adjudicataria.

13. CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA

La retribución del presente contrato estará en función del volumen o de los resultados concretos que se obtengan por las gestiones y servicios realizados por la empresa adjudicataria, tomándose como índice los ingresos recaudados por la misma tanto en período voluntario como ejecutivo, así como las diversas actuaciones realizadas y lo que resulte de la propuesta del adjudicatario.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

14. **FORMA DE PAGO**

El pago se realizará contra factura electrónica mensual, expedida de conformidad con la normativa vigente, previos los trámites administrativos correspondientes y debidamente conformada por el responsable del contrato.

El contratista presentará facturas mensuales por el 90% de una doceava parte del resultado de aplicar las tarifas contratadas a los volúmenes de recaudación del año anterior. Al cierre de cada ejercicio presentará factura complementaria en función de los datos reales de recaudación al cierre de ese ejercicio.

15. COMIENZO DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

La empresa adjudicataria deberá comenzar a prestar el servicio dentro de los 30 días de la firma del contrato.

16. ACTOS ADMINISTRATIVOS

La empresa adjudicataria no podrá realizar ninguna actuación que constituye legalmente acto administrativo por cuanto tales actos administrativos son competencia exclusiva de los correspondientes órganos del Ayuntamiento, así como la resolución de cuantos recursos o reclamaciones deban acordar éstos, todo ello sin perjuicio de las actuaciones de asistencia, colaboración y preparación de informes y propuestas de resolución contratadas con la empresa adjudicataria.

17. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

El contrato se adjudicará a la mejor oferta presentada que se obtendrá como suma de las puntuaciones alcanzadas por cada licitador en la totalidad de los criterios establecidos como determinantes de su nivel de calidad- precio en el Pliego de cláusulas administrativas particulares.

18. TRATAMIENTOS DE DATOS PERSONALES DE CARÁCTER ECONÓMICO Y FINANCIERO.

Descripción general del tratamiento de Datos Personales a efectuar

El tratamiento de los datos personales tendrá como finalidad el desarrollo de lo especificado en el contrato.

El personal adscrito por la organización adjudicataria, para proporcionar los Servicios establecidos en el Pliego puede tratar Datos Personales. Los Datos

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

Personales se tratarán únicamente por el personal adscrito y al único fin de efectuar el alcance del contratado.

Datos personales del tratamiento a los que se puede acceder:
DNI/NIF
Nombre y apellidos
Dirección
Teléfono
Firma
Correo electrónico
Económicos y financieros.

19. **CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS**

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente de carácter personal. El adjudicatario deberá formar e informar a su personal de las obligaciones que en materia de protección de datos estén obligados a cumplir en el desarrollo de sus tareas para la prestación del contrato, en especial, las derivadas del deber de secreto, respondiente la empresa adjudicataria directamente de las infracciones legales en que, por incumplimiento de sus empleados, se pudiera incurrir.

Como la contratación implica el acceso del contratista a datos de carácter personal, exclusivamente para el desarrollo de este contrato, de cuyo tratamiento es responsable la entidad contratante, aquél tendrá la consideración de encargado del tratamiento. En ese supuesto, el acceso a esos datos no se considera comunicación de datos, dado que se cumple lo previsto en el artículo 28 RGPD, como así refleja el artículo 33 de la Ley 3/2018.

20. **MEDIDAS DE SEGURIDAD**

Los datos deben protegerse empleando las medidas para evitar que dichos datos pierdan su razonable confidencialidad, integridad y disponibilidad. Por ello de acuerdo con el análisis de riesgo o evaluación del impacto deberán aplicarse las correspondientes medidas de seguridad de acuerdo a lo especificado en la Ley3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de datos Personales y garantía de los derechos digitales.

Disposición de los datos al terminar el Servicio

Una vez finalice el encargo, el adjudicatario debe devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal y, si procede, los soportes dónde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado, No obstante, el encargado puede conservar copia, con los datos

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 12433253357227266111 en https://oat.aguimes.es/validacion

debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

Ayuntamiento de Agüimes a 10 de diciembre de 2019.

Firmado electrónicamente
PINO MENDEZ PERERA, Fecha:
10/12/2019, Hora: 13:42:54