

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COLABORACIÓN EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EN PERIODO EJECUTIVO DE LOS TRIBUTOS Y DEMÁS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO, TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES SANCIONADORES Y EN LA GESTIÓN CATASTRAL DEL AYUNTAMIENTO DE ALCANTARILLA

INDICE

1. OBJETO	3
2. JUSTIFICACIÓN Y NECESIDAD DEL SERVICIO	4
3. ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO	4
4. CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COLABORACIÓN	5
4.1. Colaboración en la gestión tributaria.....	6
4.2. Colaboración en la gestión tributaria y catastral del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.....	6
4.3. Colaboración en la gestión recaudatoria municipal en voluntaria.....	7
4.4. Colaboración en la gestión recaudatoria municipal en periodo ejecutivo.	8
4.5. Colaboración en la gestión, notificación y recaudación de los expedientes sancionadores.....	9
4.6. Colaboración en la inspección de todos los tributos, precios públicos y de más ingresos de derecho público.....	10
4.7. Colaboración genérica.....	11
5. TITULARIDAD, SUMINISTRO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN	14
6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA	14
7. RESPONSABLE DEL SERVICIO	15
8. OFICINA DE RECAUDACIÓN, MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES	15
8.1 Oficina de recaudación.....	15
8.2 Medios humanos.....	16
8.3 Medios materiales.....	18
9. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN	21
9.1 Gestión del cambio.....	21
9.2 Plan de formación.....	21
10. SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO	22
11. GASTOS	23

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



12. DURACIÓN DEL CONTRATO	23
13. PENALIZACIONES	23

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



1. OBJETO

Constituye el objeto del presente contrato la prestación de servicios de asistencia técnica y colaboración en:

- La gestión íntegra de todos los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público, que incluirá:
 - o Los trabajos necesarios para la formación, el mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de los ingresos de derecho público, así como para la generación de liquidaciones directas y autoliquidaciones no gestionadas por padrón, implementando las correspondientes aplicaciones informáticas, destinándose las mismas a ser utilizadas en los servicios contratados.
 - o La realización de los procesos informáticos encaminados a la interconexión de información, grabación y emisión de los documentos de recaudación y su posterior notificación.
 - o La realización de tareas y actividades de colaboración en la gestión tributaria y catastral del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- La recaudación en vía voluntaria y ejecutiva de todos los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público, que incluirá:
 - o La realización de las gestiones, actividades, trámites, control de notificaciones y diligencias que, junto con la cumplimentación de tareas meramente formales que, no implicando ejercicio de autoridad pública ni menoscabo de funciones reservadas a funcionarios públicos, favorezcan la recaudación voluntaria y ejecutiva.
- La gestión, notificación y recaudación voluntaria y ejecutiva de los expedientes sancionadores por infracción a las normas de tráfico y ordenanzas municipales con exclusión de las de naturaleza urbanística.
- La inspección de todos los tributos, precios públicos y de más ingresos de derecho público.

Con carácter general, y sin perjuicio de las particularidades que se señalan con posterioridad, el contrato comprende la realización de cuantas tareas de apoyo, ejecución y asistencia técnica, material e informática se consideren necesarias, sin que en ningún caso se contemplen aquellas que impliquen ejercicio de la autoridad inherente a los poderes públicos, en orden a conseguir la máxima eficacia en la gestión municipal de tributos y derechos públicos municipales y su recaudación.

El adjudicatario no tendrá, en ningún caso, el carácter de órgano administrativo, ni dependerá orgánicamente del Ayuntamiento de Alcantarilla, ni estará incluido en su estructura administrativa. Sólo tendrá carácter de empresa contratista con el alcance definido en el presente Pliego de prescripciones técnicas particulares y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

El contrato así definido puede clasificarse como contrato de servicios, según lo dispuesto en el artículo 17 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

El código CPV que corresponde a este servicio según el Reglamento (CE) nº 213/2008 de la Comisión, de 28 de noviembre de 2007, es 79221000-9 "Servicios de asesoramiento tributario".

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es e-Mail: ayuntamiento@aytolcantarilla.es



2. JUSTIFICACIÓN Y NECESIDAD DEL SERVICIO

La recaudación se configura como una función pública necesaria en todas las corporaciones locales, que queda reservada a funcionarios con habilitación nacional, como así se recoge en el artículo 5 del Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional.

Esta función implica una gestión altamente especializada, que requiere de medios personales adecuados y de procedimientos normalizados en los que se detallan las competencias y responsabilidades de los implicados en su gestión, supervisión y control. Además, exige contar con sistemas informáticos específicamente diseñados al objeto de garantizar la automatización de los procedimientos y de sistemas que aseguren la salvaguarda de lo recaudado, en aras de lograr una mayor eficiencia y eficacia en la gestión y su adecuado control.

La necesidad de contratación de este servicio se debe a que en la actualidad este Ayuntamiento no dispone ni de los medios personales ni de los sistemas informáticos precisos para atender de forma eficiente y eficaz un servicio tan importante para el correcto funcionamiento de la Entidad Local.

3. ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO

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 Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, por el que se aprueba el Texto Refundido de las disposiciones legales vigentes en materia de Régimen Local y del Real Decreto 2568/1986, de 28 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 el presente pliego de condiciones, a cuyo efecto, impartirán las órdenes y directrices que estimen convenientes para el mejor desarrollo de lo que es objeto del contrato que, siendo por escrito, obligarán al contratista.

La fiscalización de los distintos servicios se realizará por los funcionarios competentes del Ayuntamiento conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 128/2018, de 16 de marzo, por el que se regula el régimen jurídico de los funcionarios de Administración Local con habilitación de carácter nacional, y a tal fin se podrán solicitar cuantos informes o documentos se estimen necesarios.

La Tesorería municipal ostentará la jefatura del servicio de recaudación, atribuida por el citado Real Decreto 128/2018, y será la unidad encargada del seguimiento y de la ejecución ordinaria del contrato, siendo responsable del contrato a los efectos previstos en el artículo 62 de la Ley 9/2017 de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el Tesorero Municipal, a quién corresponderá supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada.

La Intervención municipal realizará las funciones de control y fiscalización atribuidas por los artículos 213 y siguientes del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, Real Decreto 424/2017 y el Real Decreto 128/2018.

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.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



Régimen Jurídico

El presente contrato se regirá por lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público, por la que se trasponen al ordenamiento jurídico español las directivas del Parlamento europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 y se desarrollará de conformidad con lo establecido en las disposiciones siguientes:

- El Real Decreto 2/2004 de 5 marzo por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales.
- La Ley 58/2003 de 17 de diciembre Ley General Tributaria.
- Real Decreto 939/2005, Reglamento General de Recaudación.
- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa.
- Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio, por el que se aprueba el Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.
- Real Decreto 2063/2004, de 15 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento general del régimen sancionador tributario.
- Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Real Decreto 1098/2001, de 12 de octubre, por el que se aprueba el Reglamento General de la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas.
- Las ordenanzas municipales y en especial las de carácter fiscal.
- La Legislación Administrativa y Normas de Derecho Privado que sean aplicables en cada caso en defecto de normas especiales y aquellas otras que en el futuro pudieran modificarlas.
- Cuantas Circulares e Instrucciones dicten los departamentos en relación a la gestión tributaria, recaudatoria e inspectora.

4. CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COLABORACIÓN

En este apartado se incluyen las tareas y actividades de asistencia técnica y colaboración con el Ayuntamiento a realizar por el contratista.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



4.1. Colaboración en la gestión tributaria

Supone el apoyo en la gestión de tributos (impuestos, tasas y contribuciones especiales), precios públicos y demás ingresos de derecho público, mediante la realización de las siguientes tareas y actividades de colaboración con el Ayuntamiento:

- Colaboración en la realización de los trabajos materiales e informáticos necesarios para la formación, mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de los ingresos de derecho público, así como la generación de liquidaciones directas y autoliquidaciones no gestionadas por padrón que el Ayuntamiento le encomiende.
- Preparación y colaboración en la tramitación de los expedientes de concesión y denegación de exenciones y bonificaciones.
- Preparación y colaboración con los departamentos competentes en la aprobación y realización de liquidaciones conducentes a la determinación de las deudas tributarias.
- Preparación y colaboración en la tramitación de los expedientes de resolución de los recursos que se interpongan contra los actos anteriores.
- Actuaciones para la información y asistencia a los contribuyentes referidas a las anteriores materias.
- Colaboración en la creación o modificación de ordenanzas fiscales.
- Grabación en la aplicación informática de todas las tareas y actuaciones realizadas.
- Cualesquiera otras necesarias para la gestión tributaria.

4.2. Colaboración en la gestión tributaria y catastral del Impuesto sobre Bienes Inmuebles

La colaboración en la gestión catastral del Impuesto sobre Bienes Inmuebles será realizada por el adjudicatario en los términos establecidos en el Convenio entre la Secretaría de Estado de Hacienda (Dirección General del Catastro) y el Ayuntamiento de Alcantarilla de colaboración en materia de gestión catastral de 10 de abril de 2013 (Resolución de 6 de mayo de 2013, de la Dirección General del Catastro, BOE número 123, de 23 de mayo de 2013), ajustándose en todo momento al régimen de garantías y exigencias de responsabilidad que el Ayuntamiento tiene por el clausulado de dicho convenio, o cualquier otro que se pudiera formalizar durante la vigencia del servicio.

Supone la realización de las tareas y actividades de colaboración con el Ayuntamiento recogidas en el citado convenio entre las que se encuentran:

- La tramitación y aprobación de los expedientes de alteraciones catastrales de orden jurídico -transmisiones de dominio- relativas a bienes inmuebles urbanos y rústicos que se formalicen en el Modelo 900D.
- La tramitación de los expedientes de alteraciones de orden físico y económico, relativos a bienes inmuebles urbanos y rústicos, que se formalicen en el Modelo 900D.

La colaboración en la gestión tributaria del Impuesto sobre Bienes Inmuebles supone la realización de las tareas y actividades siguientes:

- La depuración del padrón de IBI de naturaleza urbana y rústica, tanto del ejercicio corriente, como de ejercicios cerrados, mediante la creación de una base de datos con indicación del objeto tributario, sujeto pasivo, domicilio fiscal o cualquier otro dato que resultase necesario.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



- La tramitación y ejecución de los expedientes y sus resoluciones de alta, baja y modificación de la Gerencia Regional del Catastro de Murcia mediante:
 - o Elaboración y emisión de liquidaciones.
 - o Elaboración y emisión de informes y propuestas de resolución de los recibos y liquidaciones que deban ser anuladas.
 - o Elaboración y emisión de informes y propuestas de resolución de devolución por ingresos indebidos de aquellos recibos y liquidaciones que procediendo su anulación y habiendo sido abonados por el contribuyente, deban ser devueltos o en su caso compensados con las nuevas liquidaciones.
 - o Elaboración y emisión de requerimientos al contribuyente de la documentación necesaria para la tramitación de los anteriores expedientes.

4.3. Colaboración en la gestión recaudatoria municipal en voluntaria.

La cobranza en periodo voluntario de los recibos supone la realización de las siguientes tareas y actividades de asistencia técnica y colaboración con el Ayuntamiento:

- Impresión y reparto de los recibos no domiciliados y posterior envío a los domicilios fiscales de los correspondientes padrones o mediante correo electrónico facilitado por el contribuyente.
- Colaboración en la gestión de órdenes de domiciliación. Mantenimiento en la aplicación informática de las domiciliaciones bancarias para el pago de las deudas de todos aquellos ingresos en que sea posible la misma y fomentar la domiciliación del resto de deudas que se ingresan a través de los padrones municipales.
- Preparación para su posterior tramitación ante las entidades financieras de los recibos domiciliados, así como de las fracciones de pagos que se generen por el sistema de pagos fraccionados, aplazados o sistema de "Tributos a la carta" mediante domiciliación bancaria de acuerdo con el cuaderno bancario 19.
- Colaboración en el control y cuadro de los ingresos que se realicen por domiciliación bancaria en las entidades colaboradoras.
- Preparación de las relaciones de deudores una vez finalizados los periodos de cobro en voluntaria y preparación de las providencias de apremio para su firma de acuerdo con la periodicidad que determine la Tesorería Municipal, así como las notificaciones de estas.
- Colaboración en la tramitación de los expedientes de pago de las deudas de los sujetos pasivos mediante el mecanismo de la compensación en período voluntario.
- Colaboración en el diseño y la elaboración de material informativo destinado a los contribuyentes, así como en la publicidad del calendario fiscal y otras comunicaciones de interés.
- Grabación en la aplicación informática de todas las tareas y actuaciones realizadas.
- Cualesquiera otras necesarias para la recaudación en voluntaria.

4.4. Colaboración en la gestión recaudatoria municipal en periodo ejecutivo.

La recaudación en periodo ejecutivo supone la realización de las siguientes tareas y actividades de asistencia técnica y colaboración con el Ayuntamiento:

- Preparación, confección, envío y notificación de las providencias de apremio dictadas por la Tesorería, conforme a las disposiciones legales vigentes.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



- Preparación de la publicación en el Boletín Oficial correspondiente de la citación para aquellas notificaciones que cumplidos los trámites legales hayan resultado infructuosas, con la periodicidad que determine la Tesorería Municipal.
- Colaboración en la tramitación de los expedientes de pago de las deudas de los sujetos pasivos mediante el mecanismo de la compensación, cuando se actúe de oficio sobre deudas exigibles en período ejecutivo.
- Preparación de los expedientes ejecutivos, especialmente en lo referente a:
 - o Formación de los expedientes.
 - o Obtención de información de registros públicos.
 - o Presentación de mandamientos de embargo de toda clase de bienes.
 - o Preparación, confección y práctica de las diligencias de embargo y sus notificaciones.
 - o Preparación de los ficheros para el embargo de cuentas bancarias.
 - o Preparación de los ficheros para el embargo de devoluciones gestionadas por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (Modelo 996).
 - o Preparación de los ficheros de solicitud de información a la Tesorería General de la Seguridad Social.
- Preparación de expedientes de subastas.
- Preparación de las propuestas de resolución de recursos interpuestos contra actos del procedimiento ejecutivo, contra la providencia de apremio o la de embargo.
- Elaboración de expedientes con propuestas de baja por prescripción, créditos incobrables e insolvencias a que haya lugar, para su remisión a la Intervención y Tesorería Municipal a los efectos de tramitación en su caso, en las que deberán acreditarse las circunstancias que justifiquen la procedencia de la propuesta conforme a la normativa en vigor.
- Preparación de expedientes de rehabilitación de créditos incobrables.
- Control de los ingresos que se realicen en las cuentas de embargos.
- Preparación de expedientes de derivación de deudas.
- Seguimiento de expedientes de deudas incursas en concurso de acreedores.
- En aquellos casos en que los deudores residan fuera del término municipal, llevarán a cabo la preparación de ficheros para su envío a los órganos competentes de la propia Comunidad Autónoma o del Estado, para que lleven a cabo actuaciones en materia de recaudación ejecutiva, de acuerdo con el principio de territorialidad. Una vez que se han llevado a cabo los cobros por los órganos competentes del Estado o de la Comunidad Autónoma, efectuarán la aplicación de los mismos en el programa de recaudación.
- Grabación en la aplicación informática de todas las tareas y actuaciones realizadas.
- Cualesquiera otras necesarias para la recaudación en periodo ejecutivo.

4.5. Colaboración en la gestión, notificación y recaudación de los expedientes sancionadores.

Consistirá en la asistencia y apoyo en la tramitación de los expedientes sancionadores derivados de la infracción a las normas de tráfico originadas en el municipio de Alcantarilla, así como de las infracciones cometidas sobre las normas contenidas en las ordenanzas municipales del Ayuntamiento de Alcantarilla, que lleven

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



aparejada sanción y las derivadas de la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, excluyendo los de naturaleza urbanística. Supone la realización de las siguientes tareas y actividades de colaboración con el Ayuntamiento:

- Recepción de las denuncias interpuestas por la Policía Local, que serán remitidas de forma periódica. Dichas denuncias incorporarán la identificación del infractor, así como del titular del vehículo sancionado. En caso necesario, se realizarán averiguaciones para obtener los datos de los infractores a través de consultas efectuadas en el padrón del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y en la Dirección General de Tráfico, así como en otros registros o medios que se consideren oportunos.
- Apertura de un expediente con cada denuncia, al que se incorporará todas las actuaciones posteriores.
- Grabación en la aplicación informática de los expedientes resultantes de los boletines de denuncia.
- Elaboración del soporte documental necesario para efectuar, tanto dentro como fuera del término municipal, las notificaciones de aquellas denuncias que no hubieran sido notificadas en el acto a los denunciados. La notificación de los citados expedientes sancionadores, se hará a través de métodos ágiles y eficaces, de acuerdo con lo establecido en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo común de las Administraciones Públicas, y supondrá:
 - o La entrega de las notificaciones de denuncia al servicio de correos para su práctica reglamentaria.
 - o La recepción de las notificaciones efectuadas por el servicio de correos, el control de las relaciones diligenciadas y la grabación de la fecha de recepción de las notificaciones que hayan sido practicadas, introduciendo en la aplicación informática el resultado de las notificaciones.
 - o La preparación del soporte documental necesario para publicar en el BOE, las denuncias que el servicio de correos no haya podido notificar, haciendo entrega de dicho soporte para su publicación en el BOE.
- Elaboración del soporte documental necesario para notificar las sanciones una vez impuestas por el órgano municipal competente.
- Cierre del expediente y archivo del mismo en caso de cobro, prescripción y caducidad de oficio, anotando en la aplicación informática la causa y la fecha.
- Asistencia para la elaboración y mecanización de informes y propuestas de resolución sobre escritos presentados por los interesados en relación con las multas, bien en fase de denuncia (alegaciones) o bien en fase de sanción (recursos) para su visado y firma por el órgano Instructor, y su posterior notificación a los interesados, así como la elaboración de las resoluciones para que, una vez verificadas, se proceda a la firma por el órgano municipal competente.
- Elaboración del soporte documental necesario para notificar las resoluciones adoptadas, como resultado de la tramitación de los escritos presentados.
- Elaboración de edictos de notificación de todas aquellas sanciones que no hubiese sido posible comunicar a los interesados, así como cuantas gestiones complementarias requiera el trámite de su publicación.
- Facilitar a los interesados el documento cobratorio, adaptando a las normas del cuaderno 60 de la AEB, con el que puedan ingresar el importe de las denuncias y/o sanciones en la entidad colaboradora.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es e-Mail: ayuntamiento@aytolcantarilla.es

9



- Control y seguimiento de los expedientes sancionadores en todas las fases de gestión del procedimiento de recaudación, tanto en fase voluntaria de cobro como en período ejecutivo.
- Preparación y elaboración de las correspondientes providencias de apremio para aquellos deudores que no hayan efectuado los ingresos en los plazos reglamentarios, a partir de las relaciones de deudores y ficheros informáticos compatibles con los de recaudación, previamente confeccionados.
- Elaboración de los resúmenes, estadísticas e informes que por parte el órgano municipal competente se soliciten.
- Grabación en la aplicación informática de todas las tareas y actuaciones realizadas.
- Cualesquiera otras necesarias para la gestión y recaudación de los expedientes sancionadores.

4.6. Colaboración en la inspección de todos los tributos, precios públicos y de más ingresos de derecho público.

La colaboración en la inspección tributaria supone la realización de las siguientes tareas y actividades de asistencia técnica y apoyo al personal del Ayuntamiento:

- Asistencia y colaboración con los funcionarios que realicen las labores de inspección municipales en los términos previstos en el artículo 142 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, no pudiendo intervenir directamente en su ejecución ni sustituir a los inspectores municipales.
- Colaboración en la elaboración de una propuesta de Plan de Inspección de Tributos Municipales. Esta propuesta tendrá carácter anual y deberá realizarse con suficiente antelación para poder aplicarse en el año siguiente a su aprobación.
- Colaboración 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.
- Asistencia en la elaboración de expedientes por infracciones tributarias detectados por el Inspector Municipal en el transcurso de la actividad inspectora en colaboración con éste.
- Incorporación a los expedientes de inspección de todos aquellos documentos que formen la prueba. Así como todas aquellas actuaciones de carácter informático que den apoyo y asistan a los inspectores municipales en la labor de recopilar, organizar, archivar la información y documentación de los expedientes de inspección.
- Propuesta de los trabajos a realizar, entre ellos la recogida de datos dentro de la instrucción del expediente inspector para fundamentar las propuestas de liquidación, su notificación y la comunicación, en su caso, de las modificaciones originadas al organismo competente de su gestión.
- Preparación de todas las liquidaciones derivadas de su colaboración para que, tras ser aprobadas, puedan ser emitidas en formato Cuaderno-60 de la AEB (modalidad 2), y notificadas de forma que los contribuyentes puedan abonarlas en cualquier oficina bancaria de las entidades financieras con las que el Ayuntamiento tenga convenio a tal efecto. Los ingresos se realizarán siempre en las cuentas restringidas que disponga el Ayuntamiento para tal fin.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es

10



- Tramitación de los expedientes de aplazamiento o fraccionamiento necesarios con relación a estas liquidaciones.
- Comprobación de la exactitud de las deudas tributarias ingresadas en virtud de declaración-liquidación o autoliquidación.
- Identificación, mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, las posibles bolsas de defraudación y, en su caso, subsanación de omisiones o datos incorrectos en las bases de datos fiscales.
- Elaboración de estadísticas, resúmenes, estados y detalles de situación de tramitación de expedientes de inspección y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento, y rendición de cuentas en los plazos que establezca el Ayuntamiento.
- Grabación en la aplicación informática de todas las tareas y actuaciones realizadas.
- Cualesquiera otras necesarias para la tramitación y recaudación de los expedientes de inspección.

4.7. Colaboración genérica

4.7.1 Colaboración en la atención al ciudadano que supone la realización de las siguientes tareas y actividades de asistencia técnica y apoyo al personal del Ayuntamiento:

- Información y la asistencia a los obligados en la realización de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones tributarias.
- Confección de duplicados a los contribuyentes que los necesiten y justificantes de pago. Emisión de cartas de pago de deudas de cualquier naturaleza que soliciten los contribuyentes así como información de deudas de cualquier tipo.
- Elaboración de certificados de deudas.
- Atención al ciudadano, con la posibilidad de que ésta sea presencial, telefónica o telemática con plena coordinación con el Ayuntamiento. Dicha atención incluirá:
 - o Información general sobre el contenido de los recibos de los impuestos, tasas municipales, multas y demás ingresos.
 - o Información sobre las deudas tributarias pendientes de pago, el estado de tramitación de los expedientes de gestión, recaudación y sancionador.
 - o Información de interés para el ciudadano relacionada con medios de pago, facilidades de pago, beneficios fiscales previstos en las Ordenanzas Fiscales reguladoras de los tributos.
 - o Atención telefónica facilitando cualquier información relacionada con la recaudación de los impuestos municipales.
 - o Confección de comparecencias y cumplimentación de formularios e informes, solicitudes, recursos, entre otros.
 - o Recogida de los datos de los contribuyentes para su actualización en el sistema informático.

Estas actuaciones se realizarán con pleno respeto a los derechos de los ciudadanos, y en particular a los derechos y garantías de los obligados tributarios reconocidos en el artículo 34, de la Ley General Tributaria.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



4.7.2 Colaboración en la gestión de expedientes que supone la realización de las siguientes tareas y actividades de asistencia técnica y apoyo al personal del Ayuntamiento:

- Grabación en la aplicación informática de ingresos de todas las operaciones que se realicen conforme a los criterios establecidos en la normativa legal.
- Tramitación de los expedientes de aplazamiento y fraccionamiento de deudas en período voluntario y ejecutivo, grabando en la aplicación informática todas las gestiones efectuadas bajo la dirección y supervisión de la Tesorería Municipal.
- Tramitación de los expedientes de devolución de ingresos indebidos y en las devoluciones derivadas de la normativa del tributo.
- Realizar los informes que se precisen por cualquier departamento municipal en las materias objeto de este contrato.
- Preparación de los informes y propuestas de resolución de recursos contra los actos de gestión, recaudación e inspección de tributos, sanciones, multas y demás ingresos de derecho público.

4.7.3 Colaboración en el suministro de información al Ayuntamiento que supone la realización de las siguientes tareas y actividades de asistencia técnica y apoyo al personal del Ayuntamiento:

- Elaboración de indicadores, estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento tanto en la periódica rendición de cuentas que al efecto se establezca, como en cualquier otra circunstancia que le sea requerida.
- Preparación de la memoria anual de recaudación que deberá presentarse en el Ayuntamiento antes del 15 de marzo del ejercicio siguiente.
- Suministrar al Ayuntamiento informes respecto a los valores de defectuosa emisión, titularidades incorrectas y errores advertidos en el desarrollo de la gestión recaudatoria que pongan de manifiesto la imposibilidad de una efectiva realización de las cuotas o la generación de daños o perjuicios a personas o instituciones en el caso de desarrollarse plenamente los procedimientos de cobro, emitiendo propuestas al respecto para que sean estudiadas por el departamento que ha llevado a cabo la liquidación del ingreso.
- La empresa adjudicataria remitirá mensualmente la información relativa a los cobros efectuados durante el mes en las cuentas restringidas de recaudación dentro de los 10 primeros días del mes siguiente, debiendo emitir un fichero que permita la contabilidad automática de los cargos, las bajas y los ingresos.

4.7.4 Colaboración en la práctica de notificaciones que supone la realización de las siguientes tareas y actividades de asistencia técnica y apoyo al personal del Ayuntamiento:

- Práctica de las notificaciones a los interesados que residan o no en el término municipal, de conformidad con la normativa vigente en cada momento, los criterios jurisprudenciales y las instrucciones que reciba de los servicios municipales.
- Las notificaciones se practicarán en el domicilio fiscal que figure en el instrumento de cobro o recibo, y antes de su envío al Boletín Oficial correspondiente se realizará nuevo intento en un segundo domicilio si consta en el Ayuntamiento (padrón de habitantes, domicilio tributario, entre otros).

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



- Grabación en el sistema informático municipal de todos los resultados obtenidos en la práctica de las notificaciones y de las gestiones realizadas. Los documentos justificativos de los resultados de la práctica de las notificaciones, tanto las válidas como las carentes de eficacia, serán clasificados y archivados. Además, se procederá a la digitalización de estos documentos (escaneo) para su incorporación al expediente electrónico.
- Confección de los soportes físicos correspondientes para la práctica de la notificación edictal respecto de las notificaciones que hubieren resultado ineficaces y de acuerdo con las instrucciones al respecto del servicio gestor, así como cuantas gestiones complementarias requiera el trámite de su publicación. Este trámite será incorporado al sistema informático municipal y, siempre que sea posible, se advertirá a los interesados de la publicación.
- El coste de las notificaciones de los trabajos derivados del objeto del presente contrato será a cargo del Ayuntamiento.

4.7.5 Colaboración en la práctica de los ingresos.

La tramitación de los ingresos se hará a través de las entidades colaboradoras del Ayuntamiento de Alcantarilla y en las cuentas restringidas de recaudación que este determine, sin que en ningún caso se puedan depositar en otras cuentas distintas ingresos públicos municipales de cualquier naturaleza. Por lo tanto, en ningún caso y por ningún concepto tendrá lugar el manejo y custodia de fondos por el adjudicatario. No obstante, la empresa adjudicataria tendrá acceso a la información de los movimientos de las cuentas de recaudación para el correcto desarrollo de sus trabajos.

Salvo en casos expresamente autorizados por la Tesorería Municipal, no se admitirá ningún ingreso en las cuentas restringidas de recaudación que no lleve acompañada su carta de pago de acuerdo con el cuaderno bancario 60, para lo que se facilitará su consecución a los interesados.

El Ayuntamiento pondrá a disposición de la adjudicataria del contrato datáfonos a través de los cuales se puedan realizar ingresos mediante tarjeta de débito o crédito, así como cualquier otro medio de pago que pudiera servir para facilitar o agilizar los mismos.

5. TITULARIDAD, SUMINISTRO Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.

El Ayuntamiento de Alcantarilla será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos y registros informáticos que obren en poder de la empresa adjudicataria, relacionados con los datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales obtenidos por aquella, necesarios para la realización de los servicios objeto del contrato.

La información referida a cada contribuyente que integra los expedientes individuales o colectivos abiertos, inclusive la que obtenga en la realización de sus servicios, será en su totalidad y sin excepción alguna propiedad del Ayuntamiento de Alcantarilla, por lo que la empresa adjudicataria no podrá en ningún caso facilitarla a otras administraciones, instituciones o particulares sin que medie previa autorización escrita.

Con independencia de la información que obtenga la empresa adjudicataria, el Ayuntamiento facilitará aquella que estime precisa, de la que disponga o a la que tenga acceso, necesaria para la mejor prestación de los servicios.

La empresa adjudicataria no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos derivados del presente contrato, así como información relacionada directa o

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es e-Mail: ayuntamiento@aytolcantarilla.es

13



indirectamente con los trabajos objeto de este, ni publicar total o parcialmente el contenido de los trabajos, respondiendo, en su caso, de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Las anteriores obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas que establece la normativa en vigor sobre la protección de datos de carácter personal.

6. OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

El adjudicatario estará obligado a ejecutar los trabajos con estricta sujeción a las cláusulas estipuladas en el presente pliego y conforme a las instrucciones que en cumplimiento de este diere el Ayuntamiento.

El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes o de aplicación en un futuro, en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo.

Será por cuenta del contratista la indemnización de los daños que se originen a terceros, al Ayuntamiento o al personal dependiente de la misma como consecuencia de la ejecución del contrato.

El contratista queda obligado a aportar la oficina, equipamiento de esta y medios auxiliares precisos para la ejecución del contrato.

Corresponde al adjudicatario la obtención de todas las autorizaciones, licencias o permisos tanto oficiales como particulares, que se requieran para la ejecución del contrato.

Siempre que lo solicite el Ayuntamiento, el contratista deberá poner a disposición de este la información precisa sobre los contratos del personal de su empresa destinados a la ejecución del presente contrato, justificación del pago de las nóminas y de los seguros sociales, así como certificación de estar al corriente con la Tesorería General de la Seguridad Social y con la Agencia Tributaria.

El Ayuntamiento tendrá la prerrogativa de interpretar lo convenido, modificar la prestación por conveniencia del servicio y suspender su ejecución por causas de utilidad pública, indemnizando los posibles daños y perjuicios que pudiera ocasionar, en los términos establecidos en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

7. RESPONSABLE DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria designará la persona responsable dependiente de ella, que sea interlocutor ante el Ayuntamiento, en todos los aspectos e incidencias que plantee la ejecución del presente contrato. Tal responsable, se encargará de dirigir el servicio en la oficina y coordinar las relaciones con el Ayuntamiento, y deberá reunir las siguientes condiciones:

- Poseer la experiencia que acredite el conocimiento teórico y práctico en materia impositiva y recaudatoria de las Administraciones Públicas. La experiencia deberá de ser de un mínimo de tres años acreditables, en las materias objeto del contrato.
- Ostentar la representación de la empresa adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del servicio.
- En este último aspecto, será el interlocutor válido en orden a la recepción de las instrucciones, circulares y órdenes de servicio emitidas por el Ayuntamiento, y el

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



responsable directo de hacerlas cumplir en el ámbito de los trabajos auxiliares y complementarios contratados.

- Ostentar la capacidad de dirección necesaria para organizar la ejecución del servicio y para cumplir las órdenes recibidas del Ayuntamiento de Alcantarilla.

8. OFICINA DE RECAUDACIÓN, MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES

8.1 Oficina de recaudación

Los servicios objeto de este contrato se prestarán en un local que tendrá que estar ubicado en el entorno próximo más cercano al edificio principal del Ayuntamiento de Alcantarilla sito en la Plaza San Pedro, con una superficie mínima de 100 metros cuadrados, que contenga tanto zona de atención al público como puestos de trabajo individualizados y atención personalizada.

El Ayuntamiento de Alcantarilla no dispone en la actualidad en sus dependencias de espacio para albergar la oficina de recaudación, por lo que la empresa adjudicataria deberá aportar el referido local. A tal efecto, adjuntará copia del contrato de arrendamiento, copia del documento de propiedad, copia del contrato de arras o de opción de los anteriores.

El local deberá cumplir con todos los requisitos urbanísticos y de seguridad e higiene que se establezcan en la legislación vigente. El local deberá tener un rótulo exterior en el que figure el escudo del Ayuntamiento de Alcantarilla y que esté identificado como "Oficina de Gestión y Recaudación Municipal".

Dicho local deberá estar disponible y totalmente habilitado en el plazo máximo de 60 días naturales desde la firma del contrato.

La empresa adjudicataria deberá dotar la oficina de recaudación con el mobiliario, material, equipos informáticos, fotocopiadoras, impresos, línea telefónica y acceso a Internet necesarios para la prestación de los servicios, siendo de cuenta y cargo de la misma los gastos que por estos suministros y servicios se generen.

Todas las dotaciones de la oficina y los gastos de inversión, así como las necesarias para su mantenimiento, serán por cuenta y cargo del adjudicatario.

Los gastos derivados de suministros de agua y electricidad, así como los gastos del servicio de limpieza de la oficina de recaudación irán por cuenta del adjudicatario.

Para la atención personal al contribuyente la oficina se organizará de forma que se asegure un horario de atención al público de 8:30 a 14:30 horas, de lunes a viernes. Este horario debe considerarse como mínimo exigible.

8.2 Medios humanos

Todos los servicios que comprende el contrato deberán realizarse con el personal necesario previsto en este pliego de prescripciones técnicas y concretado por el adjudicatario en su oferta, de forma que se garantice en todo momento la correcta prestación del servicio, con independencia de los derechos sociales de los trabajadores (permisos, vacaciones, licencias) o de las bajas que se produzcan.

El personal propuesto deberá tener la formación, cualificación y experiencia adecuadas a las tareas a desarrollar en ejecución del contrato y, al menos, la mínima prevista en este pliego.

En caso de sustitución del personal ofertado, el personal que le sustituya deberá reunir al menos las mismas características (formación y cualificación) que el personal sustituido. Deberá comunicarse al responsable del contrato todo cambio que se produzca en materia de personal y justificarse que se mantienen las características

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es

15



del personal sustituido, no pudiendo sustituirse a más del 20% de la plantilla cada año salvo por circunstancias excepcionales que deberán ser apreciadas por el responsable del contrato.

El personal de la empresa adjudicataria que ejecute el contrato deberá estar en todo momento perfectamente identificado como trabajador de la misma, de manera que sea fácilmente reconocible por los usuarios del servicio y los propios empleados públicos, para lo cual se le dotará de una credencial acreditativa de dicha relación.

El personal que el empresario destine a la ejecución del contrato no tendrá vinculación laboral o de ningún otro tipo con el Ayuntamiento, debiendo ser contratados en el régimen o modalidad que legalmente corresponda por el adjudicatario, pero no vinculándolo al contrato concreto suscrito con el Ayuntamiento, aunque podrá hacerlo al servicio concreto objeto del contrato. A la extinción de este contrato de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del Ayuntamiento contratante.

La empresa adjudicataria será responsable de organizar el servicio de manera que se asegure la correcta ejecución del contrato y el disfrute de los derechos socio laborales de sus trabajadores. El Ayuntamiento no interferirá en las decisiones que adopte en relación al personal más allá de verificar que en todo momento dispone de los efectivos comprometidos y que se cumplen respeto al mismo las obligaciones socio laborales correspondientes. El adjudicatario ejercerá de modo real, efectivo y continuo, la dirección del personal que destina a la ejecución del contrato, asumiendo todas las obligaciones y derechos inherentes a la condición de empleador: negociación colectiva; concesión de permisos, vacaciones y licencias; control de la asistencia al trabajo y productividad; pago de los salarios, cotizaciones a la Seguridad Social y retención del IRPF; cumplimiento de la normativa en formación y prevención de riesgos laborales, entre otros, quedando el Ayuntamiento exonerado de toda responsabilidad por cualquier incumplimiento de este tipo.

El adjudicatario será responsable, en todo caso, de la actuación de su personal adscrito a la ejecución del servicio debiendo advertirle sobre su obligación de guardar confidencialidad sobre cualquier información a la que puedan tener acceso en el desempeño de sus funciones y cumplir en todo momento las disposiciones legales en materia de protección de datos. En este sentido, tanto empresa como trabajadores deberán guardar secreto sobre todas las informaciones, documentos, asuntos y datos de carácter oficial o personal a los que tengan acceso, con ocasión de la prestación del servicio de colaboración.

El personal necesario para la correcta ejecución del contrato que tiene la consideración de mínimo exigible será:

1. Un Delegado Responsable-Interlocutor ante el Ayuntamiento.

- Características:
 - a. Licenciado o Graduado en Derecho, Económicas o Empresariales.
 - b. Experiencia mínima de 3 años en la prestación de servicios de gestión y recaudación municipal.
 - c. Con dedicación exclusiva, a jornada completa y presencial en el local.
- Funciones:
 - a. Dirigir los servicios, de conformidad con las órdenes recibidas del Ayuntamiento, y coordinar las relaciones con el mismo, actuando como interlocutor entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento.
 - b. Ostentar la representación de la empresa adjudicataria cuando sea necesaria su actuación o presencia, según los Pliegos de Cláusulas, así

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del servicio.

- c. Realizar la coordinación, análisis, organización, establecimiento de prioridades y estrategias de la gestión objeto del contrato, y optimización de la misma.
 - d. Emitir cuantos informes sean solicitados por el Ayuntamiento en relación a los servicios contratados.
- Dispondrá de un teléfono, o cualquier otro medio, que permita tener contacto directo con el mismo.
2. Dos titulados superiores.
 - Características por cada uno de ellos:
 - a. Licenciado o Graduado en Derecho.
 - b. Con dedicación exclusiva, a jornada completa y presencial en el local.
 3. Dos oficiales.
 - Características por cada uno de ellos:
 - a. Con dedicación exclusiva, a jornada completa y presencial en el local.
 4. Cinco auxiliares administrativos.
 - Características por cada uno de ellos:
 - a. Con dedicación exclusiva, a jornada completa y presencial en el local.

Antes del comienzo de los trabajos, el contratista pondrá en conocimiento de los responsables del contrato y del órgano de contratación, la relación detallada del personal adscrito al servicio, que deberá coincidir con el concretado en su oferta y cumplir, al menos, las características y número previsto. Deberá estar presencialmente en el horario de oficina y atención al público propuesto por el licitador que deberá de respetar al menos el mínimo exigido por este pliego.

Se permitirá el teletrabajo a un máximo del 10% de la plantilla, siempre y cuando no afecte al servicio y en especial a la atención al público, pudiendo requerirse por parte del responsable del contrato la presencia del 100% de la plantilla en cualquier momento que lo estime necesario.

8.3 Medios materiales

8.3.1 Impresos oficiales

El Ayuntamiento, en colaboración con la empresa adjudicataria, determinará los modelos de impresos oficiales, a utilizar en las distintas fases de los diferentes procedimientos. Una vez definidos por el Ayuntamiento, su confección será por cuenta de la empresa.

El material fungible de oficina y demás elementos accesorios de carácter burocrático, (recibos, sobres, papel, etc.) será por cuenta de la empresa adjudicataria.

8.3.2 Equipamiento Hardware y comunicaciones.

Los equipos informáticos necesarios para la realización de las actividades que son objeto de este servicio serán a cargo de la empresa adjudicataria.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



También correrán por cuenta de la empresa adjudicataria todos los costes y medios necesarios para instalar, actualizar/renovar y reparar o sustituir el hardware, siempre y cuando el Ayuntamiento lo estime necesario.

Las características técnicas de los equipos informáticos deberán ser lo suficientemente avanzados que permitan la ejecución de los trabajos de la forma más ágil y rápida posible teniendo en cuenta que muchos de ellos se procesarán de forma masiva, pero también en tiempo real, permitiendo el acceso fluido a las bases de datos y ficheros de datos convencionales y el trabajo en tiempo real sin latencias que deterioren el rendimiento y eficiencia del trabajo realizado.

Las impresoras, fotocopiadoras y escáneres deberán ser las necesarias para dar un servicio adecuado en función de las copias y la cantidad que se exija en cada momento. El Ayuntamiento podrá exigir un ajuste en el número y tipo de impresoras según su estimación de necesidades en cualquier momento.

La empresa adjudicataria se compromete a que, ante cualquier avería en el hardware, el tiempo de resolución, ya sea por reparación o sustitución, será de un máximo de 24 horas, siempre que sea posible. Debiendo disponer de los elementos necesarios para dar servicio a un puesto de trabajo (doble pantalla, ratón, teclado, cpu, impresora, escáner, etc.). Todos los gastos que ocasione la adquisición, contratación, alta, baja, instalación, reparación, mantenimiento o sustitución del hardware, software y servicios de comunicaciones necesarios para poder permitir la conexión y el funcionamiento serán por cuenta de dicha empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá conectar informáticamente su oficina con el Ayuntamiento, siendo los gastos de instalación y mantenimiento por cuenta de la empresa adjudicataria. Este sistema de conexión deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y deberá garantizar tanto la calidad precisa para el desarrollo de los trabajos como la seguridad física y lógica que asegure la privacidad y confidencialidad de la información transmitida.

La empresa adjudicataria deberá disponer de al menos una línea de conexión de alta velocidad con tecnología de fibra óptica o superior que asegure el caudal necesario para el intercambio de información entre la Oficina de Recaudación y el Ayuntamiento. El ancho de banda real mínimo que debe permitir esta línea debe ser la que el Ayuntamiento considere necesaria para el desarrollo fluido de las tareas, siendo este punto revisable y exigible por el propio Ayuntamiento, a fin de garantizar la calidad adecuada del servicio a desempeñar. Este ancho de banda mínimo se podrá exigir tanto en velocidad de subida como de bajada.

En caso de aparición de algún servicio de comunicaciones o tecnología futura que el Ayuntamiento considere necesaria, la empresa deberá adecuar sus sistemas para su uso según determine el Ayuntamiento. Asimismo, se deberá posibilitar la conexión a los sistemas del Ayuntamiento mediante la tecnología que el Ayuntamiento decida, pudiendo ser esta cambiada en cualquier momento y siendo necesaria la adecuación inmediata por la empresa. Esta conexión podrá realizarse tanto por medios software como por medios hardware. Cualquier gasto para realizar estas adecuaciones correrá por cuenta de la empresa.

La empresa adjudicataria deberá en todo caso adaptar sus equipos y comunicaciones a los requerimientos técnicos y políticas de seguridad que determine el Ayuntamiento en materia de seguridad física y lógica (Instalación de software de antivirus, cortafuegos, anti spam, prevención de intrusiones, correcta custodia de claves de acceso, correcta aplicación de medidas en materia de LOPD, limitación de uso de Internet y correo según pautas marcadas por el Ayuntamiento). En todo caso se deberá asegurar la conformidad con el ENS de los sistemas de información en los que se sustenten los servicios prestados por los contratistas, mediante la presentación de las correspondientes Declaraciones o Certificaciones de Conformidad con el ENS.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



Cualquier coste derivado de la adaptación a estas medidas técnicas y políticas será asumido por la empresa adjudicataria.

8.3.3 Software y aplicaciones.

Para la realización de las actividades propias de este contrato (gestión tributaria, recaudación, inspección, expedientes sancionadores...) la empresa adjudicataria utilizará la aplicación informática que proponga en su oferta. Todos los programas deberán estar acomodados y adaptados a la normativa legal y técnica aplicable, siendo el adjudicatario responsable de los daños que se puedan derivar a los contribuyentes o al Ayuntamiento como consecuencia del deficiente funcionamiento de instalaciones, equipos y sistemas por dichos motivos.

El contratista debe garantizar la compatibilidad de las aplicaciones y la actualización de las Bases de Datos Corporativas de forma que las aplicaciones de recaudación y la gestión tributaria formen parte integral del Sistema de Información del Ayuntamiento y estén permanentemente actualizadas para cualquier consulta de los responsables municipales de Tesorería e Intervención del Ayuntamiento.

El sistema de información se alojará en el CPD municipal, cuya infraestructura está virtualizada con Microsoft Hyper-V bajo un entorno Windows Server 2016, debiendo el adjudicatario asumir las licencias correspondientes al sistema gestor de BBDD y S.O. del servidor o servidores que soporten la solución global, no admitiéndose propuestas obsoletas o carentes de soporte (versiones anteriores a SQL Server 2016 y Windows Server 2016).

El Ayuntamiento dispone en la actualidad de un servidor de base de datos relacional SQL SERVER 2008 R2, donde está centralizada toda la información.

El software ofertado deberá permitir que toda la información del sistema de cargos, cobros y bajas se transmita mediante un fichero de intercambio de información a la aplicación contable que exista en cada momento y que en la actualidad es SICAP de T-Systems. Además, los procesos administrativos derivados de la ejecución del contrato se realizarán por medios electrónicos a través del gestor del expedientes del que disponga el Ayuntamiento, en la actualidad GESTIONA de ESPUBLICO.

El licitador aportará el resto de las herramientas informáticas necesarias para la prestación adecuada del servicio, debiendo permitir la integración e interoperabilidad en la tramitación electrónica de expedientes y notificaciones.

La aplicación propuesta debe posibilitar la interoperabilidad e intercambio de datos con Organismos externos necesarios para la prestación del servicio, entre otros, el portal del BOE, DGC, DGT, ANCERT (incluyendo el acceso a la escritura pública), AEAT, Correos, Plataforma de pago electrónico y TGSS.

También contemplará las diferentes actuaciones en que se encuentren los expedientes, permitiendo en todo momento conocer la situación puntual de un expediente, grupo de expedientes, consulta de datos generados por cada actuación, importes individuales y acumulados por fases, número de actos, carga periódica de los valores que sigan pendientes a su fecha de vencimiento, así como el suministro de la información que precise el Ayuntamiento, para informar del resultado de la gestión recaudatoria.

El coste de adquisición, instalación, adaptación, mantenimiento, reposición e incidencia del software y otras aplicaciones informáticas ofertadas, correrá a cargo de la empresa adjudicataria, entendiéndose incluido en el precio del contrato.

La transmisión de datos por vía telemática debe utilizar canales y métodos seguros de comunicación.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es e-Mail: ayuntamiento@aytolcantarilla.es

19



Cualquier modificación del software necesaria para la adaptación a nueva normativa aplicable al objeto del contrato, correrá a cargo de la empresa adjudicataria. También correrán por su cuenta todos los costes y medios necesarios para su mantenimiento, actualización, adaptación y modificación de la aplicación siempre y cuando ello sea necesario para una gestión adecuada a juicio del Ayuntamiento (listados, formularios, nuevas funcionalidades). En caso de producirse cualquier modificación de la citada aplicación o cuando existiera algún cambio de tecnología que se pretenda abordar en las instalaciones de la empresa adjudicataria, esta debe estar previamente autorizada y siempre supervisada por el Ayuntamiento.

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento, en el plazo de tres meses desde la firma del contrato, un inventario actualizado y perfectamente definido en donde se relacione cada uno de los equipos informáticos, herramientas software y sus correspondientes licencias. Además, con carácter semestral se remitirá copia del mismo con indicación de los cambios producidos respecto al anterior.

El Ayuntamiento tendrá derecho a seguir utilizando con sus propios medios durante un plazo máximo de un año todos los programas instalados o desarrollados durante la vigencia del contrato que sean propiedad de la empresa adjudicataria, en caso de rescisión, resolución o finalización del mismo, estando los mismos actualizados, para consultar, operar y listar información mientras se exporta toda esta al nuevo sistema de información adquirido, sin coste alguno para el Ayuntamiento, no procediéndose a la devolución de la garantía hasta la finalización del mismo.

A la finalización del contrato se deberá realizar el traspaso de la información contenida en sus sistemas de información a la nueva empresa adjudicataria en el plazo de 20 días. El incumplimiento de este plazo dará lugar a una penalización de un 10% del importe de la garantía, que será del 15% si supera los 40 días y del 20% si supera los 60 días.

Si durante la vigencia del contrato, el Ayuntamiento adquiriera alguna aplicación informática para la prestación de todos o alguno de los servicios contemplados en este pliego, el contratista se compromete a utilizar dicha aplicación realizando la correspondiente migración de datos, adaptación de procedimientos y formación del personal a su cargo, para que el cambio afecte lo menos posible a la prestación del servicio.

9. GESTIÓN DEL CAMBIO Y PLAN DE FORMACIÓN

9.1 Gestión del cambio

El adjudicatario tendrá que hacerse cargo del servicio con todos los valores pendientes en el momento de la formalización del contrato.

El adjudicatario deberá disponer de herramientas y procedimientos para el proceso de migración de datos desde las aplicaciones actuales hacia el nuevo sistema. El plazo máximo de implantación del sistema será de 4 meses.

La empresa que estuviera prestando el servicio deberá seguir haciéndolo, hasta que se haya completado la implantación y puesta en marcha del mismo por el nuevo adjudicatario.

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 Servicio municipal o por quién este determine.

Las actividades mínimas a realizar serán las siguientes:

- Realizar acciones de difusión y comunicación que permitan dar a conocer el proyecto a los diferentes agentes implicados en el Servicio municipal.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



- Ejecutar las acciones definidas para la Gestión del Cambio con la aprobación del equipo de dirección del proyecto que el Servicio municipal 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.

9.2 Plan de formación

La gestión del cambio conllevará la formación del personal que pueda verse afectado por la implantación del nuevo servicio.

La formación será tanto teórica como práctica en materias relacionadas con el objeto del contrato, así como la necesaria para el manejo del software aportado, y se dirigirá al personal o colectivos que designe el Ayuntamiento, para que puedan hacer uso de este.

Los licitadores acompañarán a su oferta un plan detallado de formación, donde se especificará, cada uno de los cursos ofertados, indicando la duración, modalidad del curso (presencial, teleformación o semi-presencial), número de horas, perfil del profesorado, número de alumnos y contenido, así como la secuencia en que serán impartidos. Este plan deberá cumplir un mínimo de 20 horas en cómputo anual y bajo los siguientes requerimientos mínimos:

- Formación al personal municipal que accederá a las aplicaciones en condición de tramitadores internos 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 gestores tributarios y recaudadores, la formación para los trabajadores de los servicios de atención a la ciudadanía y la formación para los directivos responsables del área tributaria y de recaudación.
- 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.
- Formación del personal adscrito.

La formación presencial será impartida en las dependencias que el Servicio municipal determine. La empresa adjudicataria deberá preparar 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.

La empresa deberá presentar anualmente al inicio de ejercicio el plan de formación, detallando como mínimo:

- Número de cursos.
- Número máximo de alumnos/curso.
- Personal al que va dirigido.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE



- Tipo de cursos.
- Horas de duración.
- Número de formadores.
- Experiencia de los formadores.
- Equipamiento necesario.
- Contenido de los cursos.

10.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 deberá formalizarse un Comité de seguimiento, que estará integrado por los responsables del contrato y el responsable de la empresa adjudicataria.

Son funciones de este comité:

- Supervisar el correcto cumplimiento del contrato.
- Revisión detallada de los servicios realizados en el último período.
- Coordinar y organizar el plan de trabajo.
- Velar por la calidad de los trabajos.

Este Comité se reunirá con la periodicidad que determinen los servicios municipales. En cualquier caso, se podrá requerir reuniones específicas cuando el Servicio municipal lo considere necesario para el buen funcionamiento del servicio.

De todas las reuniones se levantará acta por la empresa adjudicataria dando traslado a todas las partes.

El adjudicatario deberá elaborar una memoria anual de cada ejercicio sobre toda la gestión realizada en las diferentes materias objeto del contrato, en el formato, con el detalle y desglose o agrupación que precise el Ayuntamiento. La memoria reflejará una evaluación de la calidad del servicio y de las percepciones de los usuarios.

El adjudicatario elaborará las estadísticas, resúmenes, estados y detalles de la situación de la tramitación de expedientes de recaudación, y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento en cualquier momento.

11.GASTOS

Serán por cuenta del Ayuntamiento:

- Todos los gastos que se produzcan por franqueo, en el correo ordinario y certificado, que se deriven de los trabajos propios de la ejecución del contrato.
- Los anuncios oficiales, los de publicidad de inicio y finalización de los períodos de cobro, notificaciones por edictos y cualesquiera otros que hayan de hacerse públicos a través de boletines oficiales.
- Las peticiones de información a los registros de la propiedad y mercantiles, y las anotaciones y levantamientos en los citados registros con independencia del resultado de cada expediente de apremio.
- Las inserciones de anuncios, publicidad, campañas de apoyo de la recaudación en período voluntario, de domiciliaciones bancarias y notas informativas en periódicos y medios de difusión públicos o privados.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



12. DURACIÓN DEL CONTRATO

La duración del contrato se establece en dos años, prorrogable anualmente mediante acuerdo expreso hasta dos años más, hasta un máximo de cuatro años en total, incluidas las prórrogas. La prórroga se acordará por el órgano de contratación y será obligatoria para el empresario, siempre que su preaviso se produzca con dos meses de antelación a la finalización del plazo de duración del contrato. El órgano de contratación decidirá sobre la solicitud de prórroga en el caso de que esta se produzca, no estando vinculado por la solicitud del adjudicatario.

13. PENALIZACIONES

El Órgano de Contratación, en caso de incumplimiento por la empresa adjudicataria de las obligaciones derivadas del presente pliego de prescripciones técnicas, a propuesta de la Tesorería Municipal o de la Intervención, según corresponda, previa tramitación del correspondiente expediente y con audiencia al contratista, podrá imponerle penalizaciones en función del tipo de infracción que se cometa.

Por la comisión de infracciones leves, podrán ser penalizados con multas de hasta 3.000,00 €:

- Las acciones u omisiones que impliquen mera negligencia o descuido por incumplimiento de las obligaciones establecidas y que no ocasionen perjuicios económicos.
- Retrasos y demoras injustificadas en el cumplimiento de los plazos de suministro de datos para la rendición de información sobre los ingresos recaudados en el mes anterior.
- Retrasos superiores a quince días en la grabación en la aplicación informática, libros o registros establecidos de todas las tareas y actuaciones realizadas.
- Retraso en la presentación de la memoria anual de recaudación.
- El trato meramente incorrecto o desconsiderado con el público o con el personal del Ayuntamiento.
- Desobediencia leve de las órdenes que emanan de la dirección del servicio que se dicten para la eficaz y normal prestación del mismo.
- Incumplimiento de la obligación de mantenimiento y decoro de las dependencias a su cargo.
- Cierre injustificado de las dependencias de atención al público durante la jornada establecida, sin que medie autorización por el Ayuntamiento.
- El retraso o cumplimiento defectuoso de las obligaciones establecidas en el pliego, o cualquier otra falta de naturaleza similar a las anteriores, que no estén clasificadas como graves.

Por la comisión de infracciones graves, podrán ser penalizados con multas de hasta 9.000,00 €:

- Negligencia en la guarda y custodia de los valores y documentos utilizados para la realización de los trabajos propios del contrato.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C
Tfno. 968 89 82 00

Dirección: Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Web: www.alcantarilla.es e-Mail: ayuntamiento@aytolcantarilla.es

23



- El incumplimiento de las disposiciones, resoluciones u órdenes de los órganos municipales competentes cuando afecten de modo notorio a la prestación del servicio.
- Omisión en el cumplimiento de la obligación en la liquidación de tributos tanto en liquidaciones como recibos.
- La alteración, modificación o introducción de correcciones no autorizadas en los recibos y resoluciones de expedientes facilitados a la empresa para su gestión.
- La exacción de costas y gastos a los contribuyentes que no estén debidamente autorizadas y justificadas.
- Condonar o dejar de cobrar cantidades de la deuda tributaria o del ingreso de derecho público.
- La negativa u obstrucción de las funciones de control o fiscalización que realicen los funcionarios municipales que tengan atribuidos tales cometidos.
- El incumplimiento de las obligaciones laborales y de seguridad social en relación con su personal.
- La interrupción continuada de la prestación del servicio por un periodo de dos días sin causa justificada.
- La no presentación de la memoria anual de recaudación.
- El incumplimiento de las obligaciones establecidas en el pliego que no estén clasificadas como muy graves.
- En general, la inobservancia de los preceptos contenidos en la Ley General Tributaria, en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, el Reglamento General de Recaudación y demás disposiciones aplicables.
- La comisión de tres o más faltas leves de igual o distinta naturaleza en el mismo año.

Por la comisión de infracciones muy graves, podrán ser penalizados con multas de hasta 30.000,00 €, cabiendo incluso la posibilidad de rescindir el contrato:

- El empleo de la información facilitada a la empresa para finalidades distintas a las previstas en el contrato.
- La inadecuada, insatisfactoria o deficiente gestión tributaria o recaudatoria.
- El defectuoso desarrollo de las diligencias, trámites y actuaciones materiales de las mismas, llevadas a cabo por la empresa.
- La inobservancia por la empresa de las instrucciones de los funcionarios competentes del Ayuntamiento y, en general, aquellas irregularidades o anomalías que, siendo advertidas fehacientemente por escrito por los funcionarios competentes, no sean atendidas, o bien sean incumplidas o ignoradas por la empresa adjudicataria.
- La cesión del contrato sin la previa autorización del Ayuntamiento.
- Situar los fondos recaudados en cuentas distintas a las designadas por el Ayuntamiento.
- La violación de la obligación de confidencialidad y salvaguarda de los datos del contribuyente.
- La comisión de tres o más faltas graves de igual o distinta naturaleza en el mismo año.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es



Los importes de las penalizaciones se harán efectivos mediante deducción en los pagos correspondientes.

En caso de que no puedan deducirse de los mismos, la garantía definitiva prestada responderá de la efectividad de dichas penalizaciones, en cuyo caso, en el mismo plazo contado desde la fecha en que se hagan efectivas las penalizaciones, el adjudicatario deberá reponer la garantía en la cuantía que corresponda, incurriendo, en caso contrario, en causa de resolución. Si, después de transcurrido el plazo que la Corporación fije al requerirle para que complete la garantía, no lo hubiere hecho, podrá declarar resuelto el contrato.

La aplicación de las anteriores penalizaciones, en su caso, no obstarán a la ejecución subsidiaria de las medidas o actos que se acuerden por la Corporación, conforme a la Ley 39/2015, de 1 de octubre del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, para garantizar en todo caso el debido cumplimiento y realización del objeto del contrato.

En consideración a la gravedad de las infracciones cometidas, la Corporación podrá declarar la suspensión inmediata o la resolución de este contrato, sin indemnización alguna para el adjudicatario en los términos previstos en la legislación aplicable a la materia.

Las penalizaciones que se pudieran imponer serán compatibles con el derecho a indemnización que el Ayuntamiento tenga por los daños y perjuicios que los incumplimientos del contratista le pudiera ocasionar.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE

CIF: P3000500C **Dirección:** Plaza de San Pedro, 1, Alcantarilla. 30820 Murcia.
Tfno. 968 89 82 00 **Web:** www.alcantarilla.es **e-Mail:** ayuntamiento@aytolcantarilla.es

25

