

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE  
SERVICIOS DENOMINADO:**

**“CONTRATO DE SERVICIOS DE COLABORACIÓN Y DE APOYO TÉCNICO Y  
MATERIAL A LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS  
MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA”**

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



**INDICE**

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS OBJETO DEL CONTRATO.....	4
3. CARACTERISTICAS DE LA PRESTACION DEL CONTRATO.....	7
4. REGULACION DE LOS RECURSOS UTILIZADOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.....	20
5. DISPONIBILIDAD Y OPERATIVIDAD DEL SERVICIO.....	33
6. CONTROL, SEGUIMIENTO E INSPECCION DEL SERVICIO.....	34
7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.....	39
8. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.....	41

Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL:  
<http://sede.murcia.es/verifirma>

5LM1Fkfs6aWVgArpcwA4y1ZB+JDu67PbWgkdB75Q

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



## 1. OBJETO DEL CONTRATO.

**1.1.** El OBJETO del presente contrato es la prestación de los servicios de colaboración y de apoyo técnico y material a las funciones de aplicación de los tributos y demás ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Murcia, gestionados por la AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA (en adelante, AMT) en el ámbito de sus competencias, en los términos establecidos en las cláusulas de este pliego de condiciones y de conformidad con la normativa vigente, en particular con las disposiciones contenidas en la *Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local*, 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 Orgánico del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Murcia (aprobado por el Pleno de 27-05-2004, publicado en el BORM nº 187 de fecha 13-08-2004 y modificados los arts. 24.2 y 25.2.a) por acuerdo de Pleno de 31-5-2012, publicado en el BORM nº 177 de fecha 01-08-2012*), así como lo dispuesto en la *Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección de Tributos Locales del Ayuntamiento de Murcia* y el resto de ordenanzas fiscales vigentes.

Todas las tareas objeto del contrato se realizarán en el SISTEMA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (en adelante, SIT), aplicación informática del Ayuntamiento de la que se proporcionará el código fuente al adjudicatario, constituyendo también objeto del presente contrato la implementación en dicho sistema de un modelo de gestión de calidad que permita el control de las funciones de aplicación de los tributos y demás ingresos de derecho público que se gestionan en la citada aplicación. El SIT se evolucionará con los nuevos módulos que sean necesarios, pero no se sustituirá por otros sistemas de información, sino que el adjudicatario tendrá que realizar cambios correctivos y evolutivos sobre el actual. En este caso, deberá contar con la autorización de la Comisión de Seguimiento del contrato que se podrá oponer si considera que el cambio puede suponer una pérdida de funcionalidad, interoperabilidad, rendimiento o seguridad o que el riesgo de cambio es alto.

El SIT se completa con:

- Oficina Virtual Tributaria que permite al ciudadano acceder a su información tributaria y al estado de sus trámites. Está integrada con la Sede electrónica del Ayuntamiento de Murcia.
- Portal web de la AMT que contiene la información actualizada (ordenanzas, calendario, avisos, noticias, etc).
- Redes sociales y otros canales de comunicación.

El mantenimiento y evolución de estos sistemas está incluido en el objeto del contrato, siendo imprescindible mantener la integración del SIT con la Sede electrónica a través de la Oficina Virtual Tributaria.

El contrato tendrá por objeto tan sólo las tareas complementarias de carácter material, técnicas y de preparación que no impliquen ejercicio de autoridad, comprendiendo las labores de apoyo en materia de gestión tributaria, recaudación voluntaria y recaudación ejecutiva, así como de colaboración con la gestión e inspección catastral en el ámbito de las funciones asumidas por el Ayuntamiento de Murcia en el marco del Convenio suscrito con la Dirección General del Catastro.

**1.2.** Los OBJETIVOS del contrato son:

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



- 1º) Proporcionar al contribuyente información y colaboración para facilitar el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, colaborando en la simplificación de los procedimientos, tanto de forma presencial como telemática y telefónicamente, minorando los plazos de respuesta y tiempos de atención al contribuyente, a través de la extensión de los canales de comunicación entre éste y la AMT.
- 2º) Maximizar los niveles de recaudación de los tributos y demás prestaciones de derecho público comprendidos en el contrato, mejorando la cantidad y calidad de la información necesaria para el fin citado y reduciendo al máximo la deuda pendiente de cobro, cumpliendo con los objetivos anuales marcados por la AMT.
- 3º) Minimizar el coste que las prestaciones contenidas en el presente contrato representan para la administración municipal.

El presente trabajo se realizará de conformidad con lo previsto en los arts. 308 y ss. de *la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del Sector Público* (en adelante, LCSP)

### **1.3. CLASIFICACIÓN del contrato:**

- La codificación de la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos Públicos CPV-2008 es 75130000-6 ("Servicios de apoyo a los poderes públicos") con arreglo al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- El contrato tiene la calificación de contrato administrativo de servicios tal y como establece el artículo 17 de la LCSP.

## **2. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS OBJETO DEL CONTRATO.**

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato tendrá el carácter y la consideración de contratista del Ayuntamiento de Murcia con el alcance definido en los Pliegos de Condiciones Técnicas y Cláusulas Administrativas, y en el resto del ordenamiento jurídico en materia de contratación de las Administraciones Públicas. En consecuencia, la adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter ni la consideración de órgano administrativo y no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento ni estará incluida en la estructura u organigrama municipal.

Son objeto de este contrato los servicios de colaboración y de apoyo técnico y material a las funciones de gestión tributaria, recaudación voluntaria y recaudación ejecutiva de los tributos y demás ingresos de derecho público gestionados por la AMT en el ámbito de sus competencias, de conformidad con la normativa vigente, así como de colaboración con la gestión e inspección catastral.

A título enunciativo, se relacionan como comprendidos en el objeto del contrato, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar los objetivos del mismo, los siguientes ingresos objeto de los servicios de colaboración y de apoyo de este contrato, según las áreas de colaboración:



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



## **2.1. ATENCION E INFORMACION INTEGRAL AL CONTRIBUYENTE de la totalidad de los tributos y demás ingresos de Derecho Público de la competencia de la AMT.**

### **2.2 GESTION TRIBUTARIA**

#### **2.2.1 Impuestos.**

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (I.B.I.), Impuesto sobre Actividades Económicas (I.A.E.), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (I.V.T.M.) e Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (I.I.V.T.N.U.)

#### **2.2.2 Tasas.**

##### Tasas por prestación de servicios:

- 1.8. Tasa por prestación del servicio de puestos y casetas en mercados.

##### Tasas por aprovechamientos especiales:

- 2.1. Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del suelo, subsuelo o vuelo del dominio público local.
- 2.2. Tasa por aprovechamiento especial de la vía pública con entrada de vehículos.
- 2.4. Tasa por aprovechamiento especial de terrenos de uso público con mesas y sillas.
- 2.5. Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial de la vía pública con quioscos.

#### **2.2.3 El resto de tasas y precios públicos que se le encomienden.**

### **2.3 RECAUDACION VOLUNTARIA**

#### **2.3.1 Impuestos.**

Impuesto sobre Bienes Inmuebles (I.B.I.), Impuesto sobre Actividades Económicas (I.A.E.), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (I.V.T.M.) e Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (I.I.V.T.N.U.)

#### **2.3.2 Tasas.**

##### Tasas por prestación de servicios:

- 1.7. Padrón cuatrimestral Tasa por recogida de basuras.
- 1.8. Tasa por prestación del servicio de puestos y casetas en mercados.

##### Tasas por aprovechamientos especiales:

- 2.1. Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del suelo, subsuelo o vuelo del dominio público local.
- 2.2. Tasa por aprovechamiento especial de la vía pública con entrada de vehículos.
- 2.4. Tasa por aprovechamiento especial de terrenos de uso público con mesas y sillas.
- 2.5. Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial de la vía pública con quioscos.

#### **2.3.3 El resto de tasas y precios públicos que se le encomienden.**

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



## **2.4. RECAUDACION EJECUTIVA**

La recaudación ejecutiva de la totalidad de los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público.

## **2.5. GESTION CATASTRAL**

Los servicios de apoyo a la gestión catastral del I.B.I. en lo concerniente a las alteraciones de orden físico, económico y jurídico, en los términos que establezca el convenio suscrito con la Dirección General del Catastro, que le encomiende el Ayuntamiento durante la vigencia de este contrato.

## **2.6. GESTION CENSAL**

Los servicios de apoyo a la gestión censal del I.A.E., en los términos que establece la legislación vigente respecto a las normas para la gestión del mismo y regulación de la delegación de dichas competencias, si se lo encomendara el Ayuntamiento durante la vigencia de este contrato.

## **2.7. OTRAS TAREAS DE COLABORACION**

Las demás tareas de colaboración y de apoyo técnico y material a la gestión tributaria, gestión catastral, recaudación voluntaria y recaudación ejecutiva, así como relativas a la inspección de los tributos municipales, que le encomiende el Ayuntamiento durante la vigencia de este contrato.

## **2.8. COLABORACION EN MATERIA DE INFORMATICA E INTEGRACION DE APLICACIONES**

**2.8.1.** Adaptación del SIT a la recepción e integración de toda la información de trascendencia para la gestión y la recaudación de ingresos de derecho público procedente del resto de las aplicaciones corporativas, así como de las entidades colaboradoras para la gestión de cobros de los mismos.

Dicha colaboración se extenderá a los siguientes conceptos, sin perjuicio de que, durante la vigencia del contrato, se incorporen otros no incluidos en esta relación:

- Impuesto sobre construcciones, instalaciones y obras.
- Tasas por prestación de servicios recogidas en las siguientes ordenanzas fiscales:
  - 1.1. Tasa por expedición de documentos administrativos y derechos de examen.
  - 1.2. Tasa por licencias de autotaxis y demás vehículos de alquiler.
  - 1.3. Tasa por prestación de servicios urbanísticos.
  - 1.5. Tasa por prestación de servicio de extinción de incendios.
  - 1.6. Tasa de cementerio municipal.
  - 1.7. Tasa por recogida de basuras (*padrón cuatrimestral, impagados y liquidaciones de ingreso directo*).
  - 1.9. Tasa por prestación del servicio de celebración de matrimonios civiles e inscripción en el Registro Municipal de uniones de hecho.
  - 1.11. Tasa por prestación de servicios administrativos para el cobro por el procedimiento de apremio de deudas de otras entidades.
  - 1.12. Tasa por prestación del Servicio de control de matanzas domiciliarias tradicionales.
  - 1.13. Tasa por prestación de servicios de sonometría.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



- 1.14. Tasa por prestación de servicios en galerías o canalizaciones municipales.
- 1.15. Tasa por el servicio de retirada de vehículos de la vía pública y depósito de vehículos retirados.
- 1.16. Tasa por prestación de servicios del centro de control de zoonosis.

- Tasas por aprovechamientos especiales:

- 2.1. Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del suelo, subsuelo o vuelo del dominio público local.
- 2.3. Tasa por utilización privativa de la vía pública y aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública a favor de empresas de suministros.
- 2.6. Tasa por aprovechamiento especial o utilización privativa de la vía pública con mercadillos semanales.

- Precios públicos, contribuciones especiales y otros ingresos municipales, entre otros:

- Ingresos patrimoniales municipales (locales comerciales y otros).
- Cánones y otros ingresos de derecho público.
- Liquidaciones por actas de inspección y sanciones tributarias cuya tramitación se lleve a cabo sin necesidad de requerir tareas de apoyo del contratista.

**2.8.2.** Integración plena de todos los servicios gestionados a la red corporativa del Ayuntamiento, con adaptación a los formatos de intercambio establecidos por el Ayuntamiento.

**2.8.3.** Integración de la información de gestión y recaudación tributaria con las bases de datos corporativas (entre las que figuran la Base de Datos de Contribuyentes, la Cartografía, la de Registro de Entrada y Salida y las de soporte al acceso de los ciudadanos vía Internet) de forma que garantice que la Gestión tributaria, recaudatoria y de Inspección forme parte integral del Sistema de Información del Ayuntamiento.

## **2.9. TAMBIEN PODRAN SER OBJETO DEL CONTRATO TRABAJOS ESPECIFICOS PARA:**

- Detección de omisiones de tributación.
- Grabación de datos alfanuméricos y gráficos correspondientes a expedientes tributarios en las aplicaciones, propias o externas, que se manejen en los procedimientos de la AMT.
- Trabajos de comprobación "in situ" de elementos tributarios específicos que se le encomienden puntualmente y que no estén incluidos en el objeto general del contrato.

La supresión, alteración o sustitución por disposición legal de cualquiera de los conceptos de ingreso objeto de este contrato, o en la forma de gestión de los mismos, o en la distribución institucional de competencias durante la vigencia del mismo, no dará derecho a indemnización alguna al contratista y facultará al Ayuntamiento para excluirlos o incluirlos en las mismas condiciones aplicables al suprimido, alterado o sustituido.

## **3. CARACTERISTICAS DE LA PRESTACION DEL CONTRATO.**

Para la realización de estos servicios de colaboración se llevarán a cabo las siguientes tareas de apoyo que sean necesarias en las siguientes materias:



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



### **3.1. COLABORACION Y APOYO TECNICO Y MATERIAL EN MATERIA DE ATENCION E INFORMACION AL CONTRIBUYENTE Y GESTION TRIBUTARIA.**

a) Recepción de toda clase de solicitudes, reclamaciones y recursos relativos a tributos e ingresos de Derecho público cuya gestión y/o recaudación sea de la competencia de la AMT.

b) Información general sobre el contenido de los recibos y liquidaciones de tributos y demás ingresos municipales.

c) Atención al público telemática, telefónica y presencial:

1. Atención telemática: 24 horas 7 días a la semana.
2. Atención telefónica (call center), con grabación de voz de llamadas: de lunes a viernes en horario ininterrumpido de 8 a 20h.
3. Atención presencial de lunes a jueves de 8,30 a 14,30 y tardes de 16 a 18,30h y viernes de 8,30 a 14,30h.

Los horarios de atención telefónica y presencial podrán ser ampliados a requerimiento del Ayuntamiento por necesidades puntuales del servicio, sin perjuicio del establecimiento de horarios especiales en periodos festivos y vacacionales.

d) Realización de comparecencias y cumplimentación de formularios e informes (solicitudes, recursos, etc.) y las actuaciones que correspondan para grabar el inicio del expediente.

e) Gestión informática necesaria para mantener actualizada y depurada la información contenida en el SIT.

f) Atención de las solicitudes por correo electrónico. Implementación de sistemas de grabación de voz.

g) Inicio de la tramitación de las solicitudes presentadas telemáticamente por la Oficina Virtual Tributaria.

h) Recogida de datos de los contribuyentes para su corrección en el sistema informático.

i) Prestar colaboración en asesoramiento y elaboración de informes en materia tributaria.

j) Tramitación de expedientes iniciados por colaboradores sociales: colegios profesionales, colaboradores sociales, Notarios, Registradores, etc.

k) Tramitación de expedientes iniciados de oficio como consecuencia de información obtenida por sistemas de interoperabilidad.

l) Colaboración en la realización de los trabajos materiales del proceso de gestión tributaria y, especialmente, de mantenimiento de los sistemas de información propios de la AMT, conservación y depuración de datos fiscales, tramitación de solicitudes de beneficios fiscales, así como tareas de apoyo en Convenios que el Ayuntamiento tenga suscritos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en relación con el I.A.E., además de los ya suscritos con Notarios, Registradores, Colegios profesionales y otros.

m) Tareas de apoyo y de asistencia material y técnica en los procesos de aplicación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales de forma que las liquidaciones/autoliquidaciones propias de dichos procedimientos sean emitidas desde las propias áreas y en forma transparente al sistema de gestión tributaria.

n) Tales tareas se extenderán a las actuaciones que, bajo las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos, permitan a los contribuyentes el acceso a la información tributaria propia de relevancia, así como al cálculo y autoliquidación de tributos o presentación de declaraciones que se autoricen por vía telemática.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



ñ). tareas de apoyo en los procedimientos de regularización tributaria.

o) Las tareas correspondientes a la gestión tributaria se extenderán, entre otras, a las siguientes actuaciones:

- En el IMPUESTO SOBRE BIENES INMUEBLES, sin perjuicio de las tareas de gestión catastral que se detallarán más adelante, el soporte informático y la colaboración en el intercambio de la información contenida en el padrón catastral y en los demás documentos expresivos de sus variaciones elaborados al efecto por el órgano competente; elaboración y mantenimiento de los padrones fiscales con listados de deudores y obligados tributarios, exentos y no sujetos, la comprobación de coincidencia de sujetos pasivos y titulares catastrales, y elaboración de borradores de las propuestas de rectificación que resulten procedentes; la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la AMT, así como la práctica de comunicaciones y notificaciones por los procedimientos legalmente establecidos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

- En el IMPUESTO SOBRE ACTIVIDADES ECONÓMICAS, los trabajos se extenderán a la remisión para exposición al público de la matrícula, la prestación del soporte informático para el intercambio de la información contenida en la matrícula y en los demás documentos expresivos de sus variaciones elaborados al efecto por la Agencia Estatal de Administración Tributaria; la comprobación de coincidencia de los datos contenidos en los censos con los resultantes de las actuaciones de inspección tributaria comunicadas y elaboración de borrador de su propuesta de corrección, en su caso; la conversión de la matrícula en el padrón fiscal con listado de deudores y obligados tributarios, y la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la AMT, así como la práctica de comunicaciones y notificaciones por los procedimientos legalmente establecidos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

- En el IMPUESTO SOBRE VEHÍCULOS DE TRACCIÓN MECÁNICA, el intercambio de información en los formatos establecidos con la Dirección General de Tráfico y tareas de apoyo en la gestión de liquidaciones y autoliquidaciones, así como la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la AMT, elaboración y mantenimiento del padrón fiscal, así como la práctica de comunicaciones y notificaciones por los procedimientos legalmente establecidos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

- En el IMPUESTO SOBRE EL INCREMENTO DE VALOR DE LOS TERRENOS DE NATURALEZA URBANA, el intercambio de información en los formatos que se puedan establecer con Notarías y Registros, colaboración en la gestión de declaraciones y emisión de liquidaciones, comprobación de solicitudes de no sujeción al impuesto; la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la AMT; la práctica de comunicaciones y notificaciones por los procedimientos legalmente establecidos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

- En el RESTO DE LOS IMPUESTOS, TASAS, CONTRIBUCIONES ESPECIALES, PRECIOS PÚBLICOS Y DEMÁS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO Y DE CARÁCTER PATRIMONIAL, dará soporte técnico al intercambio de información en cada caso establecidos, así como a su conversión a padrones, listas de deudores y obligados tributarios o liquidaciones; la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la AMT; la práctica de comunicaciones y notificaciones por los



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



procedimientos legalmente establecidos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

p) El contratista prestará apoyo instrumental, material e informático en las siguientes actuaciones de gestión:

- la identificación de los obligados, inclusive las de domiciliación que los mismos puedan haber establecido.
- la identificación de hechos imposables, objetos tributarios, y cuantificación de bases, colaborando en su caso en los procedimientos de comprobación y verificación.
- la asistencia e información al contribuyente en todo lo concerniente a los conceptos objeto de este contrato.
- tareas de apoyo en la preparación de expedientes de verificación y comprobación limitada.
- y la preparación de borradores de propuestas de resolución de recursos interpuestos contra actos y acuerdos adoptados en los procedimientos de gestión tributaria.

### **3.2. COLABORACION Y APOYO TECNICO Y MATERIAL EN MATERIA DE RECAUDACION.**

1. Servicios complementarios en las gestiones de atención al público y a contribuyentes, tanto de forma presencial como telefónica y telemática, en todo lo relacionado con la Recaudación Municipal.
2. Elaboración de los impresos y documentos en general, utilizados en el proceso de recaudación voluntaria, incluidos, entre otros, la impresión y reparto de los recibos no domiciliados o cartas de pago de liquidaciones individuales y posterior envío a los domicilios fiscales correspondientes, según las indicaciones de los responsables de la AMT.
3. Apoyo material en la realización de los trabajos del proceso de recaudación, en relación con las entidades colaboradoras en la recaudación.

Comprenderá, al menos, las siguientes tareas:

- a) Gestión y tramitación de órdenes de domiciliación.
- b) Mantenimiento en la aplicación informática de las domiciliaciones bancarias.
- c) Soporte a campañas de domiciliación de recibos y creación de procedimientos para maximizar los índices de domiciliación.
- d) Fomento de la domiciliación de los recibos municipales.
- e) Recepción de la información relativa a los ingresos que se realicen a través de las entidades colaboradoras y conciliación y cuadro con la información procedente de los cuadernos y ficheros bancarios.
- f) Promover y facilitar el cobro de los ingresos municipales por cualesquiera de las vías posibles a través de entidades financieras, como cobro por datafono, en oficina, pago telemático, con tarjeta y cualesquiera otros que se habiliten.
- g) Otras tareas relacionadas con las entidades colaboradoras, siempre y cuando no impliquen custodia de fondos públicos ni ejercicio de autoridad.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



4. Tareas de apoyo en procedimientos especiales de cobro en aquellas áreas que se determinen de interés por la AMT.

5. Preparación de las relaciones de deudores una vez finalizados los periodos de cobro en voluntaria, previas a las providencias de apremio, o cuando se le solicite.

6. Servicios complementarios de apoyo en materia de recaudación en periodo ejecutivo.

A efectos de delimitación de las tareas relacionadas con la recaudación ejecutiva, comprenderán como mínimo, las siguientes actividades preparatorias:

- a) Elaboración material de los documentos de notificación a los contribuyentes de sus deudas tributarias en periodo ejecutivo y de la notificación de las providencias de apremio dictadas por el órgano competente.
- b) Grabación y digitalización de las notificaciones y demás documentos que forman parte del expediente de recaudación ejecutiva.
- c) Preparación de la publicación en el BORM de la citación para aquellas notificaciones que cumplidos los trámites legales hayan resultado infructuosas.
- d) Realización de las tareas preparatorias para la compensación de deudas.
- e) Colaboración en la preparación de los expedientes de recaudación ejecutiva, especialmente en lo relativo a la formación de los expedientes, labores de investigación del patrimonio de los deudores como obtención de información de Registros Públicos, con preparación y presentación de mandamientos de embargo de toda clase de bienes y derechos, entre otros.
- f) Preparación y elaboración de las diligencias de embargo y de sus notificaciones.
- g) Preparación y envío de los ficheros para petición de información patrimonial a la AEAT y a la Seguridad Social.
- h) Preparación y envío de los ficheros para el embargo de cuentas bancarias, para el embargo de devoluciones fiscales de la AEAT, y otros que se determinen.
- i) Apoyo material y técnico en la realización de subastas de bienes derivadas del procedimiento de apremio, con colaboración en la elaboración de los documentos, comunicaciones, acuerdos de enajenación; así como la asistencia y apoyos materiales y técnicos en la realización de los procesos de subastas electrónicas.
- j) Informe sobre designación de peritos.
- k) Informe sobre constitución de depósitos de bienes muebles y designación y remoción de depositarios.

7. Colaboración operativa en la depuración periódica de los valores pendientes de ingreso (incluso los pendientes a la fecha de formalización del contrato), al objeto de proceder a tramitar las datas por insolvencia y otras causas que correspondan, con propuesta de créditos incobrables, y de actuaciones posteriores.

8. Asistencia en la elaboración de propuestas de liquidaciones de intereses de demora.

9. Colaboración material en la tramitación y propuesta de resolución de los expedientes de recaudación, tales como fraccionamientos y aplazamientos de pago, devolución de ingresos indebidos, suspensión, tercerías, compensación de deudas, entre otros, siempre ajustado a la normativa vigente; en especial en la propuesta de contabilización de los aplazamientos y fraccionamientos deberá ajustarse a lo dispuesto en la Instrucción de Contabilidad.

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



10. Suministro al Ayuntamiento de cumplida información acerca de los cobros producidos, con periodicidad trimestral, y en particular presentarán la Cuenta de Recaudación de cada ejercicio. Esta información será suministrada con sujeción a los modelos que se aprueben por el órgano de recaudación.

11. Apoyo técnico y material para el registro en contabilidad de las operaciones de ingresos que se realicen a través de la aplicación de recaudación, tales como altas, bajas, cobros, devoluciones de ingresos, aplazamientos, fraccionamientos, declaración de créditos incobrables, fallidos u otras, que deberán ser incorporadas al sistema contable mediante la captura masiva de datos relativos a grupos de operaciones; a través de la utilización de procedimientos o soportes electrónicos, informáticos o telemáticos, cuyos tipos, contenido y estructura serán determinados por el Ayuntamiento de Murcia.

12. Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación, sea encomendada por el Jefe de la Dependencia de Recaudación o la Tesorería Municipal.

### **3.3. COLABORACION Y APOYO TECNICO Y MATERIAL EN MATERIA DE IMPRESOS, DOCUMENTOS Y COMUNICACIONES.**

El Ayuntamiento de Murcia determinará los impresos oficiales a utilizar en todo el proceso de gestión y recaudación. Una vez definidos por el Ayuntamiento, su elaboración será por cuenta de la empresa.

El adjudicatario, en cuanto a la elaboración de borradores de impresos y documentos, realizará las tareas de expedición y entrega de documentos cobratorios válidos, que permitan el cumplimiento de obligaciones formales o materiales por los obligados ante la AMT o en las entidades colaboradoras. También la preparación y distribución de la guía del contribuyente, boletines informativos o cualquier otro medio de comunicación con los contribuyentes que permita dar conocimiento de los procesos o funcionamiento del sistema de gestión y recaudación, especialmente en la práctica de procedimientos de cobro y la información y conocimiento por el contribuyente de sus deudas.

Será tarea del adjudicatario:

- El desarrollo, mantenimiento y actualización de la página Web de la AMT, así como de sus redes sociales.
- La comunicación e información a los contribuyentes: envíos de SMS, comunicación por correo electrónico para las siguientes utilidades: remisión de cartas de pago, formularios de solicitud de beneficios fiscales, solicitudes de fraccionamiento, avisos de vencimientos de plazos de fraccionamiento concedidos, cargos en cuenta de plan personalizado de pago, domiciliación de tributos, modificación de domicilio fiscal, etc. También la gestión de trámites a través de la OFICINA VIRTUAL TRIBUTARIA, correo electrónico, registro de llamadas de teléfono, al objeto de facilitar al máximo el cumplimiento de trámites y obligaciones al contribuyente.
- La gestión de perfiles de contribuyentes en función, entre otras, de sus circunstancias personales, sociales, profesionales y económicas determinantes de un tratamiento diferenciado en los procedimientos de aplicación de los tributos.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



En cuanto a la gestión de redes sociales:

- Todas las altas de perfiles en redes sociales serán propiedad del Ayuntamiento de Murcia, como también los diseños que se derivan de los diferentes perfiles, que tendrán que estar autorizados por el equipo municipal responsable. Los cambios, altas, bajas, claves de dominios, cuentas, etc. deberán ser previamente autorizados por la persona responsable del Ayuntamiento de Murcia.
- Las publicaciones se harán desde una perspectiva de servicio público, afianzando la identidad e imagen corporativa.
- La información se elaborará y difundirá teniendo presente en todo momento criterios de veracidad, utilidad, transparencia y relevancia.
- El lenguaje, además de ser adecuado al medio y a las personas destinatarias, utilizará siempre términos no sexistas, será inclusivo y deberá estar en consonancia con las finalidades de la AMT.
- Imágenes y elementos gráficos: las publicaciones podrán ir acompañadas de imagen, con las características que exija cada medio para su correcta visualización. Estas imágenes o elementos gráficos pueden ser fotografías, carteles, infografías, imágenes animadas (GIFs) o vídeos y serán proporcionadas por la propia empresa adjudicataria, según lo establecido en el presente pliego, o bien serán facilitadas por la AMT, en el caso de que ésta disponga de imágenes propias para su difusión.
- La información y contenidos destinados a ser publicados deberán ser validados previamente por la AMT.

#### **3.4. COLABORACION Y APOYO TECNICO Y MATERIAL EN MATERIA DE NOTIFICACIONES.**

Las tareas correspondientes a la práctica de notificaciones y publicaciones derivadas de los actos administrativos dictados dentro del objeto de este contrato serán realizadas por el adjudicatario, debiendo archivar y custodiar los documentos justificativos, y efectuar un control informático y documental de las fechas de expedición y práctica de la notificación/publicación, que estarán a disposición del Ayuntamiento.

Los costes originados por las tareas relativas a las notificaciones y publicaciones, así como por las comunicaciones, avisos, SMS, etc., serán a cargo del adjudicatario, sin que pueda pedir el reembolso por este concepto al Ayuntamiento, con independencia del medio utilizado.

La adjudicataria realizará todas aquellas actuaciones tendentes a la localización de los contribuyentes, para lo cual podrá solicitar al Ayuntamiento la consulta a bases de datos corporativas, con sujeción a la legislación en materia de protección de datos de carácter personal.

Las notificaciones electrónicas se realizarán, además de por comparecencia en sede, mediante notific@ a carpeta ciudadana AGE.

A solicitud de la AMT, las notificaciones en papel a los no obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración se realizarán mediante CIE (Centro de Impresión y ensobrado), integrado en Notific@. Para ello, el contratista podrá constituirse en CIE o subcontratar el centro de impresión y ensobrado.

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



### **3.5. COLABORACION Y APOYO TECNICO Y MATERIAL EN MATERIA DE RECURSOS Y RESOLUCIONES.**

El contratista elaborará los informes y borradores de propuestas necesarios para la resolución de las reclamaciones presentadas por los contribuyentes, en materias objeto de prestación de los servicios contratados, que serán resueltas por el órgano municipal competente.

Asimismo, elaborará las propuestas de informes para la resolución de las reclamaciones económico administrativas interpuestas ante el órgano competente.

### **3.6. COLABORACION Y APOYO TECNICO Y MATERIAL EN MATERIA DE ORGANIZACION, PROCEDIMIENTOS Y FORMACION.**

La adjudicataria asistirá a la AMT en materia de uso del SIT y de la Oficina Virtual Tributaria, tanto para el personal municipal del Ayuntamiento, como para personal externo (colegios profesionales, colaboradores sociales, Notarios, Registradores, etc.)

Asimismo, prestará apoyo material en cuantas cuestiones sea requerida la AMT por otros Servicios municipales que colaboren en la gestión y recaudación de ingresos municipales.

Cuando el Ayuntamiento lo requiera, la adjudicataria prestará asistencia mediante análisis y propuestas tendentes a mejorar la eficiencia de la estructura organizativa en la gestión integral de los ingresos de derecho público, a través de alguno de los medios:

- Análisis funcional y diseño de circuitos procedimentales con descripción de actos y actuaciones integrantes de la gestión objeto del contrato.
- Formación continua del personal que potencie su capacitación y especialización profesional en las materias propias de su cometido, en especial respecto al uso de aplicaciones informáticas.
- Asesoramiento jurídico en la resolución de recursos y reclamaciones administrativas, planteados por los contribuyentes en materia de gestión y recaudación de los ingresos objeto del contrato.
- Colaboración con los órganos municipales competentes en el diseño de sistemas de control y seguimiento mediante indicadores de calidad del servicio, consecución de objetivos y evaluación de resultados.
- Asesoramiento y apoyo en la elaboración de ordenanzas fiscales.

### **3.7. COLABORACION Y APOYO TECNICO Y MATERIAL EN MATERIA DE INSPECCION.**

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento un módulo específico, integrado en el SIT, y adaptado a las necesidades organizativas, de tramitación, de volúmenes de gestión y de conceptos tributarios objeto de regularización del Ayuntamiento de Murcia, para la modernización y digitalización del procedimiento inspector, y que permita la tramitación de los procedimientos de inspección, comprobación limitada y sancionador tributario.

En cumplimiento del Plan de Control Tributario municipal, del que forma parte el Plan de Inspección, y en el ámbito de la función inspectora que corresponde a la AMT, una vez detectadas por la inspección tributaria municipal las posibles omisiones de tributación y seleccionados los contribuyentes cuya situación va a ser objeto de comprobación en relación a la corrección de los datos que figuran en

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



las bases tributarias, se encargarán al adjudicatario todas o algunas de las siguientes tareas de colaboración y apoyo, en los casos que se estime conveniente:

- Comprobación in situ de los elementos tributarios determinantes de las bases y cuotas tributarias, incluyendo mediciones, fotografías, planos, etc. que figuren como medios de prueba propios para sustanciar los procedimientos de inspección.
- Cruces de información contenida en bases de datos para la detección de omisiones.
- Elaboración de estudios e informes derivados de los trabajos de comprobación indicados anteriormente. Estos informes deberán contener una propuesta de regularización tributaria.
- Registro de datos, tanto gráficos como alfanuméricos, con todos los antecedentes, en la aplicación o aplicaciones informáticas que se determinen por la AMT.
- Organización, archivo y digitalización de toda la información obtenida en las actuaciones comprobatorias que se realicen, así como de la documentación aportada por los contribuyentes.
- Ejecución material de los documentos que dan soporte a las actuaciones inspectoras.
- Recepción de documentación aportada por los contribuyentes en cumplimiento de los requerimientos efectuados por los inspectores actuarios y elaboración de informes complementarios que contengan la información y/o documentación necesaria para la resolución de las alegaciones presentadas por los contribuyentes.
- Notificación de cuantos requerimientos y actos del procedimiento de inspección se le requieran.

### **3.8. COLABORACION Y APOYO TECNICO Y MATERIAL EN MATERIA DE MANTENIMIENTO CATASTRAL.**

Con estricta sujeción a las prescripciones técnicas establecidas por la Dirección General del Catastro, y en el marco del convenio suscrito en materia de colaboración catastral entre ésta última y el Ayuntamiento de Murcia, el adjudicatario realizará todas aquellas tareas de colaboración y apoyo necesarias para la tramitación de las alteraciones producidas en los datos físicos, económicos y jurídicos de los bienes inmuebles del municipio de Murcia, incluyendo la toma de datos en campo, si fuese necesario, el análisis y la preparación de los datos, la digitalización y realización de croquis catastrales en formato FXCC para su incorporación a la base de datos gráfica, la grabación de dichos datos para su incorporación a la base de datos catastral alfanumérica y, finalmente, generará todos los documentos necesarios para la tramitación de los siguientes expedientes catastrales:

- 900D presentados para la declaración de las siguientes alteraciones jurídicas, físicas y económicas:
  - Declaración catastral por adquisición o consolidación de la propiedad, constitución, modificación o adquisición del derecho de usufructo, superficie o concesión administrativa, variaciones en la cuota de participación de comunidades, de entidades sin personalidad jurídica o de los cónyuges en los bienes comunes.
  - Declaraciones de nueva construcción, ampliación, rehabilitación o reforma total o parcial.

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



- Declaraciones por demolición o derribo total o parcial de construcciones.
- Declaraciones por segregación, división, agregación y agrupación de parcelas, locales, o partes de una edificación (pisos, locales comerciales, oficinas, etc.)
- Declaración por constitución del régimen de división horizontal.
- Declaración de cambio de clase de cultivo o aprovechamiento.
- Declaración de modificación del uso o destino de inmuebles o locales.
- Expedientes para la incorporación de unidades urbanas omitidas
- Otros expedientes catastrales para completar o modificar datos catastrales ya existentes, que no concuerden con la realidad.

A los efectos de este contrato, en función de la realización de todas o sólo parte de las tareas del mantenimiento catastral, se consideran tres clases de trabajos diferentes, tal y como se detalla a continuación. Pueden existir expedientes mixtos en los que se realice una clase de trabajo en una parte de sus unidades urbanas y otros trabajos en las restantes:

- Tareas complementarias a la tramitación de expedientes de declaración catastral por nueva construcción, ampliación, reforma o rehabilitación de bienes inmuebles, así como por la tramitación de expedientes de declaración catastral por agregación, agrupación, segregación o división de bienes inmuebles y la tramitación de expedientes de declaración catastral por cambio de cultivo o aprovechamiento, cambio de uso o demolición o derribo de bienes inmuebles (Modelos 900D). Se realizan la totalidad de las tareas, tanto de contenido gráfico como alfanumérico, necesarias para dar de alta o modificar la descripción catastral de una unidad urbana con total fiabilidad, incluidas, en su caso, las actuaciones de comprobación y búsqueda de información que sean necesarias, excepto las visitas a los registros de la propiedad. Sí incluye las comprobaciones en campo.

- Trabajos de comprobación in situ de hechos imponderables no declarados, mediciones, fotos, elaboración de planos, realización de croquis catastrales, grabación de datos alfanuméricos y cartográficos en soporte informático (no en Catastro) y demás necesarios para la incorporación a la base de datos de Catastro. Estos trabajos incluirán los datos que solicite la AMT y que permitan, además de las construcciones, la comprobación in situ de los elementos tributarios determinantes de las bases y cuotas tributarias que figuren como medios de prueba propios para sustanciar los procedimientos de inspección.

- Trabajos que, además de la realización de las tareas descritas en el párrafo anterior, incluyan la realización de la totalidad de las tareas, tanto de contenido gráfico como alfanumérico, necesarias para dar de alta o modificar la descripción catastral de una unidad urbana, con total fiabilidad, en las bases de datos de la Dirección General del Catastro.

El adjudicatario se mantendrá en contacto permanente con el técnico Director de los Trabajos y seguirá, en todo caso, sus instrucciones para solucionar, antes de la ejecución de los trabajos, las dudas de interpretación de este pliego que puedan plantearse y los problemas puntuales de aplicación que surjan en las fincas.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



Mientras se encuentre vigente el actual *Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de Murcia y la Secretaría de Estado de Hacienda, (Dirección General del Catastro), en materia de gestión catastral*, los servicios de apoyo a prestar por el contratista se referirán a la realización de los trabajos materiales de todo el proceso a que atiende el sistema de colaboración en los términos que resulte del mismo y de lo que, al efecto, pueda disponer el Ayuntamiento.

En concreto, en esta materia el contratista se responsabilizará de:

- a) Asistencia a los contribuyentes en la cumplimentación de formularios excepcionalmente complejos, atención de quejas e información general y notificación.
- b) Verificación y depuración de los expedientes recogidos por el Ayuntamiento o Gerencia Regional de Catastro para su posterior tratamiento, y atención de posibles requerimientos efectuados para cumplimentar faltas de documentación.
- c) Detección sistemática de altas y modificaciones. Incluso la tramitación de los 901.
- d) Realización de los trabajos de campo necesarios para la comprobación de datos físicos, jurídicos y económicos:

A la fecha de inicio de los trabajos, la empresa debe tener disponible una conexión a internet de alta velocidad con el fin de acceder a los sistemas informáticos centralizados de la Dirección General del Catastro, en particular a las aplicaciones catastrales SAUCE y SIGCA3, y a través de ellas a las bases de datos del municipio de Murcia.

No obstante, la Gerencia Regional del Catastro, en base a la evolución tecnológica y al nuevo escenario que ello representa, ha puesto en conocimiento de la AMT la transición hacia un nuevo modelo de convenio único, en el que la colaboración no se concentre en la tramitación de determinados expedientes o procedimientos, sino que se acuerde un mantenimiento integral del ámbito territorial del municipio, en base a dos ejes principales:

- Colaboración en la tramitación de expedientes 900D
- Mantenimiento catastral a través del Mapa de gestión, con las especificaciones técnicas de la Dirección General del Catastro.

En caso de que se formalizara el nuevo modelo de convenio con la Dirección General del Catastro, se requerirán del contratista la realización de los trabajos materiales de colaboración necesarios para llevar a cabo las delegaciones de funciones y encomiendas de gestión que, en su caso, sean previstas en el mismo.

Para ello, el adjudicatario deberá tener disponible la integración del SIT con la cartografía municipal y catastral, a fin de poder realizar coordinadamente con los órganos competentes municipales la detección de todas aquellas incidencias puestas de manifiesto como consecuencia de la actividad urbanística del municipio con trascendencia catastral.

### **3.9. EN MATERIA DE APOYO INFORMATICO.**

- a) Los licitadores habrán de realizar los procesos de información necesarios, garantizando el acceso a los datos al personal de la AMT. Asimismo, al resto del personal municipal en los términos y

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



condiciones que se determinen por la AMT. Dentro de esos procesos se tendrá en cuenta la posible migración a la nueva infraestructura ofertada por el licitador.

b) Dotación de servidores de aplicaciones y licencias adscritos a los procesos de gestión tributaria y recaudatoria para satisfacer los requerimientos de tratamiento de la información en volumen de usuarios y tiempos de respuesta.

c) Integración plena de todos los servicios gestionados a la red corporativa del Ayuntamiento, con adaptación a los formatos de intercambio establecidos por el Ayuntamiento.

d) Integración de la información de gestión y recaudación tributaria con las bases de datos corporativas (entre las que figuran la Base de Datos de Contribuyentes, la Cartografía, Gis municipal, la de Registro de Entrada y Salida y las de soporte al acceso de los ciudadanos vía Internet) de forma que garantice que la gestión tributaria, recaudatoria y de Inspección forme parte integral del Sistema de Información del Ayuntamiento.

e) Mantenimiento, actualización y desarrollo de las aplicaciones informáticas actuales del SIT, así como implementación de las nuevas aplicaciones informáticas que pudieran ser necesarias para completar la gestión tributaria y recaudatoria del Ayuntamiento, previa autorización en los términos previstos en el presente Pliego.

f) Incorporación de la dimensión cartográfica a la gestión tributaria, tanto a nivel de visualización del mapa al consultar cualquier finca, como de elaboración de mapas temáticos interactivos de las series de datos tributarios relevantes territorialmente y desarrollo de procedimientos automatizados de gestión vinculados a las variaciones detectadas en el territorio.

g) Dotación a todos los puestos de trabajo que se requieran para el servicio de los equipos y las licencias de Office adecuadas para la ejecución de su trabajo, y mantenimiento, ampliación y eventual renovación de los equipos que han venido siendo utilizados hasta el momento.

h) El Ayuntamiento de Murcia está implantando la plataforma smartcity MiMurcia, que contiene un portal de datos abiertos basado en CKAN y una plataforma de Business Intelligence basada en Pentaho contra PostgreSQL. Una vez disponible, el licitador tendrá que realizar la integración con la mencionada plataforma.

### **3.10. EN MATERIA DE ADMINISTRACION ELECTRONICA.**

El sistema deberá estar integrado, al menos, con los siguientes servicios:

- Trámites en sede electrónica, integrados con los sistemas de autenticación y firma de la sede y accesibles desde el catálogo de procedimientos. Los procedimientos administrativos deberán estar integrados con la sede, tanto desde el punto de vista del certificado electrónico mostrado al ciudadano (que deberá ser el oficial), como desde el punto de vista del estilo de la página web que debe ajustarse a la imagen corporativa. El diseño web ha de ser responsive.
- Notificaciones electrónicas tanto por comparecencia en sede como mediante Notific@ a carpeta ciudadana AGE.
- Registro de Entrada y Salida oficial del Ayuntamiento de Murcia.
- Archivo definitivo (plataforma ARCHIVE)
- Apoderamiento y representación de la plataforma estatal.

Deberá contemplar además las siguientes funcionalidades:

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



- Cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad (RD 4/2010) y de todas sus normas técnicas de desarrollo.
- Acceso al expediente electrónico desde la sede.
- Copia auténtica con código seguro de verificación.
- Firma electrónica por empleado público y por sello de órgano.
- Descarga de certificados de la plataforma de Intermediación mediante servicios web, tanto de forma individualizada como masiva para todos aquellos certificados que se determinen desde la AMT.
- En la medida en que vía futuros convenios con la Secretaría General de Administración Digital (Ministerio de Política Territorial y Función Pública) estuvieran disponibles para el Ayuntamiento de Murcia (vía convenio con la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia), el adjudicatario deberá integrar el SIT con los nuevos servicios que figuren en dichos convenios a solicitud de la AMT.

### 3.11. HERRAMIENTAS INFORMATICAS.

Al ser el servicio objeto del contrato, un servicio en funcionamiento y para el cual este Ayuntamiento se ha dotado de las herramientas informáticas necesarias para desarrollar el mismo, el adjudicatario deberá utilizar y desarrollar en los aspectos que sean necesarios, todas y cada una de las aplicaciones informáticas que actualmente son usadas en los servicios de gestión tributaria, recaudación, mantenimiento catastral e inspección y que se citan a continuación:

El SIT está diseñado y construido bajo criterios de arquitectura Web multinivel. Esta característica permite que un usuario acceda a todas las funcionalidades del sistema mediante un navegador, ya sea desde un entorno intranet o internet. Esta capacidad es extensible a usuarios gestores, ciudadanos, organizaciones u otros sistemas de información.

La arquitectura del sistema está basada en el modelo MVC (Modelo – Vista – Controlador) que permite estructurar y dividir el desarrollo en tres áreas interconectadas: el modelo de datos, la interfaz de usuario y la lógica de presentación.

Los componentes que conforman el SIT son:

1. Servidor de Base de Datos

La capa correspondiente al Servidor de Datos está implementada usando el Sistema Gestor de Base de Datos Oracle.

2. Lógica de Negocio (Aplicación)

La lógica de negocio está implementada mediante componentes embebidos en la Base de Datos Oracle, con procesos desarrollados en PL/SQL (Procedural Language/Structured Query Language). Cada procedimiento se invoca en función de los esquemas lógicos de cada transacción tributaria o de negocio.

El mantenimiento de esta capa se resuelve usando un framework basado en la herramienta comercial Toad for Oracle.

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



### 3. Lógica de Presentación (Servidor Web)

Este nivel está implementado sobre el Servidor Web Internet Information Server de Microsoft que se soporta desde el Sistema Operativo Windows Server. La capa de presentación está basada en HTML5, CSS3 y jQuery.

El mantenimiento de esta capa se resuelve usando un framework basado en el producto comercial de Microsoft Visual Studio.

### 4. Conector transaccional

El Conector Transaccional resuelve el intercambio de datos entre el Nivel de Presentación (Servidor Web) y la Lógica de Negocio (Aplicación) embebida en el Motor de Base de Datos Oracle. Este conector optimiza los recursos disponibles del gestor Oracle, permitiendo escalar el número de usuarios finales y minimizando la necesidad de realizar nuevas inversiones en infraestructuras de sistemas.

El Conector Transaccional que utiliza el SIT, está construido sobre la plataforma Windows Communication Foundation. Esta plataforma ofrece mecanismos de comunicación orientados a servicios que facilita el procesado de transacciones al gestionar el flujo completo de las estructuras de datos. El pool de conexiones contra la Base de Datos se basa en el uso de Oracle Data Provider.

### 5. Nivel de cliente

El nivel cliente de la arquitectura se basa en un navegador Internet. La funcionalidad incorporada al Sistema de Información (tanto front office como back office) está soportada por los navegadores más utilizados: Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox y Apple Safari. Los módulos o servicios tributarios que se ofrecen por Internet a los contribuyentes también están disponibles utilizando estos navegadores. Se trata por tanto de un sistema Cross-browser o multinavegador.

En cuanto al resto de sistemas de información que completan al SIT:

- Oficina Virtual Tributaria
- Portal web de la AMT desarrollado sobre el sistema de gestión de contenidos Drupal.
- Redes sociales: Facebook y Twitter

## 4. REGULACION DE LOS RECURSOS UTILIZADOS EN LA PRESTACION DEL SERVICIO.

### 4.1. LOCALES

Los servicios objeto del contrato se prestarán tanto en dependencias municipales como en los locales aportados por el adjudicatario según los siguientes criterios:

#### 4.1.1. Locales aportados por el contratista

El adjudicatario aportará locales con una superficie mínima, entre todos ellos de 1.500 m<sup>2</sup>, ubicados en zonas céntricas y de fácil acceso de la ciudad de Murcia, con los siguientes requisitos:

- a.- Dos de ellos, al menos, deben estar ubicados en el centro de la ciudad de Murcia.
- b.- Deben mantenerse locales en las pedanías de Beniaján, Cabezo de Torres, El Palmar y Puente Tocinos.
- c.- Locales en tres pedanías más, a determinar por el Ayuntamiento, continuando con el criterio de descentralización de la atención al público.



El contratista deberá procurar que en los locales de pedanías se disponga, al menos, de dos puestos de atención al público.

Dichos locales deberán estar disponibles y totalmente habilitados a la fecha de formalización del contrato. A efectos de la acreditación de la disponibilidad de los locales, los licitadores aportarán pre-contrato de arrendamiento, escritura de propiedad del local o documentos que justifiquen dicha disponibilidad.

El contratista asumirá los gastos de adecuación y funcionamiento de las oficinas, que deberán dotarse con mobiliario, material y equipos informáticos, infraestructuras de redes, líneas de datos, etc., así como de los suministros de agua, luz y teléfono con línea para uso informático o telemático, además de asumir los gastos derivados de la conexión con las oficinas municipales.

Los gastos de funcionamiento de los servicios contratados, con carácter general, serán a cargo del adjudicatario.

#### 4.1.2. Dependencias municipales

Los locales a aportar por el Ayuntamiento serán dependencias municipales para la atención presencial del contribuyente en la sede donde estén situadas las oficinas del personal funcionario adscrito a la AMT, así como aquellas dependencias municipales que se determinen para oficinas móviles, con un máximo de cinco.

### 4.2. PERSONAL ADSCRITO A LA EJECUCION DEL CONTRATO

**4.2.1.** De acuerdo con la documentación facilitada por la empresa adjudicataria actual del contrato “*Servicios complementarios de apoyo a la aplicación de los tributos y otros ingresos municipales del Ayuntamiento de Murcia*”, el convenio regulador en vigor es el *Convenio colectivo de Empresas Colaboradoras de la Gestión de Tributos de la Región de Murcia* (publicado en el BORM nº140 de 19 de junio de 2020), que regula en su Disposición adicional segunda la subrogación de personal. A estos efectos, se adjunta al presente Pliego de prescripciones técnicas, como **Anexo I**, relación del personal contratado actualmente por la empresa adjudicataria, en el que se especifica la categoría profesional, antigüedad, tipo de contrato y retribuciones brutas anuales de cada uno de los trabajadores.

**4.2.2.** El personal del adjudicatario no generará derechos laborales o económicos de ninguna clase frente al Ayuntamiento, ni ostentará vínculo laboral alguno con el mismo, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos. La adjudicataria presentará, previamente al inicio del contrato, una relación nominal de las personas destinadas a la prestación de los servicios, debiendo comunicar durante la vigencia del contrato cualquier variación que se produzca en dicha relación como consecuencia de jubilación, defunción, baja voluntaria, despido, invalidez temporal, invalidez permanente, etc.

En los supuestos de traslado de personal directivo o de responsabilidad del apartado 4.2.4, deberá oírse al Ayuntamiento, con una antelación mínima de un mes. En caso de producirse el traslado, deberá haber un periodo mínimo de transición en el que coincidirán la persona entrante y saliente del puesto de trabajo por un periodo no inferior a 15 días, para un debido traspaso de tareas y funciones.

En ningún caso, a la extinción del contrato, podrá producirse la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del mismo como personal de la entidad contratante. A tal fin, los



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



empleados o responsables de la Administración deben abstenerse de realizar actos que impliquen el ejercicio de facultades que, como parte de la relación jurídico laboral, le corresponden a la empresa contratista.

En particular, corresponderá al adjudicatario:

4.2.2.1. Corresponde exclusivamente al adjudicatario la selección del personal adicional que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en el presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

4.2.2.2. El adjudicatario procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al Ayuntamiento de Murcia.

4.2.2.3. El adjudicatario asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

4.2.2.4. El adjudicatario velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin excederse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad objeto del contrato vinculado al presente pliego. El personal del adjudicatario deberá considerar de la máxima importancia el trato correcto al contribuyente, informándole adecuadamente en orden a facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

4.2.2.5. El adjudicatario estará obligado a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, y por razones de interés municipal en la mejora del servicio sea autorizado a prestar sus servicios en las dependencias del Ayuntamiento de Murcia. En este caso, y a efectos de evitar confusión de plantillas, el personal de la empresa adjudicataria ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos, que serán identificados mediante los correspondientes signos distintivos. Corresponde también al adjudicatario velar por el cumplimiento de esta obligación.

4.2.2.6. A efectos de identificación, el Ayuntamiento dotará a los trabajadores designados por la empresa de una credencial como personal dependiente de la empresa adjudicataria en su calidad de oficina colaboradora en gestión tributaria y recaudación, cuando sea necesario.

4.2.2.7. El adjudicatario debe garantizar durante todo el contrato un equipo "in situ", capaz de prestar satisfactoriamente la totalidad de la colaboración contratada, siendo la relación de personal en el que debe subrogarse, un mínimo que deberá ser completado con personal adicional en función de las necesidades del servicio, y de conformidad con lo establecido en las Cláusulas siguientes.

El contratista deberá informar en todo momento de cualquier variación en la asignación de funciones del personal al servicio del contrato.

4.2.2.8. El adjudicatario podrá organizar su colaboración en el servicio de forma que, para tareas específicas, tales como la tramitación de expedientes de alteraciones económicas en el Catastro, o

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



para apoyo especializado a la inspección o recaudación, se pueda trabajar con apoyo de equipos de especialistas no adscritos en exclusiva al proyecto, dando cuenta a la Comisión de Seguimiento del Contrato.

**4.2.3.** Asimismo, el adjudicatario designará la **persona responsable** que, integrada en su propia plantilla y dependiente de ella, sea interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias del presente contrato.

El Gerente, que deberá contar con titulación universitaria, con dedicación exclusiva a los servicios contratados, se encargará de dirigir los servicios en las oficinas y coordinar las relaciones con el Ayuntamiento. Deberá reunir las condiciones de conocimiento teórico y práctico en la materia objeto de este contrato, debiendo tener competencia suficiente para:

1. Ostentar la representación del adjudicatario 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.
2. Organizar la ejecución del servicio, así como el cumplimiento de las órdenes recibidas del Ayuntamiento.
3. Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento de Murcia, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el Ayuntamiento de Murcia, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
4. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
5. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
6. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente el adjudicatario con el Ayuntamiento de Murcia, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
7. Informar al Ayuntamiento de Murcia acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

El Ayuntamiento se reserva, cuando concurren causas justificadas, la facultad de solicitar al adjudicatario la sustitución del mismo, y la designación de un nuevo delegado responsable. La condición de conocimiento teórico y práctico en la materia objeto de este contrato se acreditará mediante la experiencia de, al menos 3 años en puesto de gerente de empresa de similar cometido, habiendo tenido a su cargo una plantilla de, al menos, 50 trabajadores.

**4.2.4.** El adjudicatario deberá destinar a la realización del contrato los siguientes puestos directivos o de responsabilidad, que deberán reunir los requisitos que se especifican:

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



- Personal de apoyo al responsable de la ejecución del contrato: Al menos dos personas deberán acreditar una experiencia mínima de 3 años como responsable en entidades públicas o privadas en alguna de las siguientes áreas: gestión tributaria, recaudación voluntaria, ejecutiva o inspección.
- Un técnico especialista en Catastro: con experiencia mínima acreditada de 3 años en trabajos de gestión catastral
- Un técnico especialista en gestión y recaudación ejecutiva con una experiencia mínima acreditada de 3 años.
- Al menos el siguiente personal destinado al apoyo informático:

- 1 Técnico superior informático con experiencia en dirección de proyectos de aplicaciones informáticas de gestión integral de tributos de al menos 3 años. La titulación requerida será la de ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, diplomado en informática o grado en informática.
- 2 Técnicos medios informáticos destinados a sistemas (24 horas/365 días), con experiencia mínima de 3 años en administración de sistemas. La titulación requerida será la de ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática o grado en informática o formación profesional de grado superior de informática.
- 2 Técnicos medios informáticos destinados a microinformática, con experiencia mínima de 3 años. La titulación requerida será la de ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, grado en informática o formación profesional de grado superior de informática.
- 3 Técnicos medios informáticos destinados a explotación, con experiencia mínima de 3 años. La titulación requerida será la de ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, grado en informática o formación profesional de grado superior de informática.
- 6 Técnicos medios informáticos destinados al desarrollo de aplicaciones, con experiencia mínima de 3 años. Al menos 4 de estos técnicos tendrán experiencia mínima de 3 años en desarrollo de aplicaciones en el ámbito tributario. Al menos 4 de estos técnicos tendrán experiencia mínima de 3 años en el entorno tecnológico descrito en la cláusula 3.11.

La titulación requerida será la de ingeniero informático, ingeniero de telecomunicación, licenciado en matemáticas, ingeniero técnico en informática (de gestión o de sistemas), diplomado en informática, grado en informática o formación profesional de grado superior de informática.

- Además del personal anteriormente relacionado, deberá destinar al contrato el siguiente personal:
  - 2 Técnicos superiores especialistas en consultoría y análisis funcional.
  - 1 Técnico medio en consultoría.
  - 3 Técnicos medios destinados a gestión de clientes.
  - 1 Técnico superior especialista en análisis de calidad.
  - 1 Técnico medio destinado a análisis de calidad.

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



**4.2.5.** El perfil exigido para los puestos de informadores y gestores será de bachiller superior o equivalente o, en su caso, experiencia profesional probada en tareas de gestión tributaria, catastral o recaudación, preferentemente en administraciones públicas o empresas que presten servicios a dichas administraciones, con una experiencia mínima de 2 años.

**4.2.6.** El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato una UNIDAD DE PROCESO DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA (UPIT). En las funciones de mantenimiento y soporte de la aplicación de gestión tributaria, incluidas en el pliego, el adjudicatario deberá establecer una UPIT en las dependencias de una de las oficinas de Murcia capital. Esta unidad estará integrada al menos por dos personas, una de ellas con la cualificación profesional de analista de aplicaciones y otra con experiencia en explotación de datos/estadísticas, con dedicación a tiempo completo. Esta Unidad será la encargada de elaborar y procesar toda la información de funcionamiento y gestión solicitada por el Ayuntamiento sobre las tareas ejecutadas en la aplicación. Igualmente, establecerá las solicitudes de cambios y mejoras en la aplicación solicitadas por el Ayuntamiento, establecerá y calificará las prioridades para el cumplimiento de los ANS's (Acuerdos de nivel de servicios) establecidos, desarrollará aquellas que queden bajo su planificación y derivará al departamento de desarrollo del adjudicatario el resto, supervisando su recepción y puesta en producción.

**4.2.7.** El adjudicatario deberá poner a disposición de las tareas objeto del contrato, los siguientes especialistas: un asesor experto en Catastro, con experiencia mínima acreditada de 6 años en trabajos de gestión catastral, y un asesor experto en gestión y recaudación ejecutiva, con experiencia mínima acreditada de 6 años, igualmente.

**4.2.8.** El adjudicatario deberá poner a disposición de los servicios objeto del contrato un centro de atención telefónica (CAT) o Call-Center con la necesaria formación y especialización en el ámbito tributario para la resolución de consultas y gestión de expedientes tributarios, integrado por personal suficiente para atender el volumen de llamadas del Ayuntamiento de Murcia en materia tributaria y demás ingresos de derecho público, que podrá variar en función de las circunstancias y de los períodos de recaudación del ejercicio. Deberá designarse un responsable del CAT.

Las adscripciones de personal previstas en la cláusula 4.2 del presente Pliego tendrán el carácter de obligaciones contractuales esenciales.

### **4.3. INFORMACION**

El contrato implica el tratamiento de datos de carácter personal, por lo que debe respetar íntegramente el contenido de la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales*. El Ayuntamiento facilitará toda la información que sea precisa, de la que disponga o tenga acceso, para la mejor prestación del servicio.

El contenido de los ficheros, listados, censos, padrones, matrículas, domiciliaciones, así como la información referida a cada contribuyente particular, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados por el adjudicatario, que tendrá la condición de encargado del tratamiento, a disposición del Ayuntamiento y para su uso exclusivo, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato y estará siempre accesible al personal que el Ayuntamiento designe.

El Ayuntamiento de Murcia tendrá acceso directo y operativo mediante la pertinente conexión informática a las bases de datos, aplicaciones y programas donde figure dicha información por medio de su sistema informático. Dicho acceso permitirá la explotación de datos a través de las aplicaciones que

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



suministra el adjudicatario o desde otras aplicaciones del Ayuntamiento que extraigan la información para su procesamiento externo.

El contratista vendrá obligado a facilitar al Ayuntamiento cuantos informes, datos, listados y explotaciones de la información y datos contenidos en el SIT que le sean requeridos.

La comunicación y encargos del Ayuntamiento al contratista se realizará a través de un CCS (Centro de Control del Soporte) del apartado 4.5.7.

Todos los datos manejados por el adjudicatario a causa de la prestación del servicio, incluyendo los soportes utilizados, (papel, fichas, disquetes...), serán propiedad del Ayuntamiento de Murcia, sin que el adjudicatario pueda conservar copia o utilizarlos con fin distinto al que figura en el contrato, estando obligados al cumplimiento de la *Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre*, antes citada.

Se tendrá en cuenta muy especialmente lo dispuesto en el artículo 95 de la *Ley 58/2003, General Tributaria* en cuanto al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes de que tengan conocimiento, tanto el adjudicatario, como el personal encargado de la realización de las tareas, debiendo guardar secreto sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. Si se le encargara al contratista la realización de tareas complementarias en relación a los trabajos que formen parte del objeto del convenio suscrito con la Dirección General del Catastro en materia de colaboración en la gestión e inspección catastral, éste debe ajustarse al mismo régimen de garantías y exigencia de responsabilidad que el propio Ayuntamiento tiene por el clausulado de dicho convenio.

A todos los efectos, la información manejada por el prestador del servicio será clasificada como CONFIDENCIAL y deberá ser tratada por el cliente con la máxima diligencia. Cualquier uso distinto a lo regulado en el presente pliego que pudiera comprometer dicha confidencialidad deberá ser previamente autorizado de forma explícita por el Ayuntamiento con carácter previo.

Las aplicaciones informáticas cumplirán en todo momento los controles exigidos por la citada Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre.

En los equipos informáticos aportados por el adjudicatario, una vez finalizadas las tareas, el adjudicatario, previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante formateo del disco duro. La destrucción de la documentación de apoyo si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, realizándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Se entregará al Ayuntamiento un informe detallado de las acciones realizadas en este sentido.

#### **4.4. MEDIOS INFORMATICOS.**

##### **Equipos informáticos.**

Los equipos informáticos necesarios para la realización de las actividades establecidas serán a cargo del adjudicatario, y serán propiedad de la empresa.

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



Asimismo, correrá por cuenta del adjudicatario el establecimiento y mantenimiento de las líneas necesarias para la interconexión de los terminales remotos con el ordenador central del Ayuntamiento de Murcia, así como de las conexiones que resulten necesarias a bases de datos o aplicaciones externas a que esté obligado para el cumplimiento del objeto del contrato.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento las conexiones al ordenador central que éste considere necesarios y a los puestos singularizados que se determinen, que permitan el libre acceso con total operatividad a las bases de datos y programas informáticos que maneje el contratista, con los niveles de seguridad suficientes, que impidan la modificación de los mismos por personas no autorizadas.

Los medios informáticos aportados por el adjudicatario deberán ser compatibles con el Sistema de Información Central del Ayuntamiento de Murcia.

#### **4.5. REGULACION DE LOS SERVICIOS TECNOLOGICOS A SUMINISTRAR POR EL PRESTADOR.**

##### **4.5.1. Gestión y gobierno del entorno tecnológico suministrado al Ayuntamiento.**

La prestación del servicio supone por parte del prestador el mantenimiento de una infraestructura de tecnología que permita al Ayuntamiento ofrecer al ciudadano los servicios objeto de licitación. En este sentido y dentro de las funciones de control y supervisión, el Ayuntamiento deberá contar con un entorno técnico de gestión de solicitudes e incidencias que sea la herramienta de comunicación con el prestador de servicio y que sirva para el registro y control del nivel de servicio suministrado. Este entorno técnico de gestión de solicitudes e incidencias deberá satisfacer los siguientes requisitos:

- Dar de alta incidencias técnicas a cualquier usuario del Ayuntamiento cuando encuentre una deficiencia o problema con cualquiera de los medios (Locales, información, personal, software, servidores, etc.) suministrados por el prestador del servicio.
- Dar de alta peticiones de servicio o solicitudes según un catálogo previo pactado entre el Ayuntamiento y el prestador del servicio.
- Gestionar especialmente como incidencias aquellas que afecten a la Seguridad de la Información tributaria.
- Permitir realizar un seguimiento del proceso de resolución de dicha incidencia.
- Obtener información respecto a los tiempos de registro y resolución de incidencias.
- Obtener información respecto a los tiempos de registro y resolución de peticiones de servicios o solicitudes.
- Calcular y enviar al Ayuntamiento de forma mensual un informe del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por el presente pliego.

Para garantizar el control y la monitorización del buen funcionamiento operativo de la infraestructura de tecnología que permita al Ayuntamiento ofrecer al ciudadano los servicios objeto de licitación, el prestador deberá proporcionar acceso a una herramienta de monitorización de los sistemas



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



y la seguridad que vigile en tiempo real el estado de los recursos y servicios tecnológicos suministrados. Este entorno técnico de gestión de solicitudes e incidencias deberá satisfacer los siguientes requisitos:

- Chequear la disponibilidad de los recursos tecnológicos (Servidores virtuales y físicos, equipos de electrónica de red, equipos de protección perimetral, etc.) que dan soporte a la prestación de servicios.
- Chequear el estado técnico de los recursos tecnológicos de forma que se pueda permitir la realización de un mantenimiento preventivo y una gestión de la capacidad tecnológica.

La información registrada tanto por esta herramienta de gestión de tickets como de la herramienta de monitorización operativa será propiedad del Ayuntamiento y podrá ser solicitada o tener que ser entregada a éste cuando lo solicite.

#### 4.5.2. Capa de software como servicio.

Los programas instalados o desarrollados durante la vigencia del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Murcia. En caso de rescisión, resolución o finalización de contrato, o en caso de que el Ayuntamiento considere necesario el desarrollo o implantación de una nueva aplicación, el adjudicatario tendrá que realizar una migración de los datos y sistemas de información a un nuevo entorno proporcionado por el Ayuntamiento de Murcia. Esta migración deberá realizarse por parte del adjudicatario, con sus propios medios, en un plazo máximo de TRES MESES, durante el cual continuarán usando el actual con el fin de garantizar la continuidad del servicio, debiendo dejarlos la empresa totalmente operativos.

Sin perjuicio de lo anterior, los licitadores en su oferta podrán reducir el referido plazo.

Todos los programas deberán estar acomodados y adaptados a las normativas legales y técnicas aplicables, 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.

Estas aplicaciones estarán disponibles desde los equipos informáticos suministrados por el prestador y el mantenimiento correctivo (resolución de incidencias vinculadas a errores o fallos de programación) y el mantenimiento evolutivo (resolución de incidencias vinculadas a la evolución del marco normativo y técnico regulatorio), así como el mantenimiento de desarrollo (nuevas funcionalidades, adaptaciones normativas, mejoras, integración con aplicaciones municipales que tengan que ser resueltos por el prestador) deberán satisfacer los acuerdos de nivel de servicio (ANSs) especificados en el presente pliego para la capa de software como servicio.

#### 4.5.3 Capa de infraestructura tecnológica de soporte a los servicios.

La propuesta por parte del adjudicatario debe incluir los sistemas de información que darán soporte a la prestación del servicio, estos sistemas de gestión y almacenamiento compuestos por CPD, Servidores, Comunicaciones, Software y Aplicaciones, estarán sujetos al cumplimiento de la siguiente legislación.



El prestador tendrá libertad para la gestión de la plataforma tecnológica que requiera el uso de las aplicaciones, pero deberá garantizar unos determinados niveles de servicio que serán especificados para la capa de infraestructura tecnológica. En este sentido, la subcontratación de recursos tecnológicos por parte del prestador a proveedores de servicios de cloud computing deberá satisfacer el cumplimiento del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos y ser acorde con los análisis de riesgos y evaluaciones de impacto realizados por el Ayuntamiento.

Igualmente serán de obligado cumplimiento los requisitos establecidos por:

- Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la protección de personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de esos datos y Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- 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.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Cualquier incidencia del prestador de servicios con sus proveedores tecnológicos será ajena al Ayuntamiento y, en ningún caso, podrá suponer el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos o serán categorizados con el régimen de penalizaciones establecidas.

El adjudicatario deberá presentar un informe de auditoría externa (emitido por una empresa especializada) que evidencie el cumplimiento de la legislación citada.

El Sistema de Información ofrecido deberá estar certificado en el Esquema Nacional de Seguridad para nivel medio.

#### 4.5.4. Reglamento General de Protección de Datos

El encargado del tratamiento y todo su personal se obliga a:

- a) Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.
- b) Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones de la AMT.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión Europea o de los Estados miembros, el encargado informará inmediatamente al DPD.

c) Llevar, por escrito, un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que contenga:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.

2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.

3. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:

a) La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b) La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa de la AMT, en los supuestos legalmente admisibles.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones de la AMT. En este caso la AMT identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

e) Mantener el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que haya tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice su objeto.

f) Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

g) Mantener a disposición de la AMT la documentación acreditativa del cumplimiento de la obligación establecida en el apartado anterior.

h) Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

i) Notificación de violaciones de la seguridad de los datos.

El encargado del tratamiento notificará al responsable de tratamiento, DPD y la AMT, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia, y tramitará el correspondiente expediente elevando propuesta de resolución al responsable del tratamiento.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



- a. Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b. Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- c. Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

- j) Colaborar con la AMT en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.
- k) Colaborar con la AMT en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.
- l) Poner disposición de la AMT toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado por aquella.
- m) Medidas de Seguridad:
  - a. Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
  - b. Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
  - c. Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- n) Designar un Delegado de Protección de Datos y comunicar su identidad y datos de contacto a la AMT.
- ñ) Destino de los datos: destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado a la AMT.

#### 4.5.5 Esquema Nacional de Seguridad

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, modificado por *Real Decreto 951/2015, de 23 de octubre, sobre el Esquema Nacional de Seguridad (ENS)*, en este sentido, y para los servicios objeto del contrato, dispondrá de la Certificación de Conformidad con el ENS.

El nivel exigible por la Dirección Técnica en la implantación de las medidas de seguridad en los entregables correspondientes a los servicios contratados para cada uno de los sistemas de información vendrá determinado por la categorización del sistema de información objeto de este contrato.

En caso de no haberse realizado la categorización se presupondrá que es de nivel alto en todas las dimensiones (confidencialidad, disponibilidad, integridad, autenticidad y trazabilidad).

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



#### 4.5.6 Política de Seguridad

El adjudicatario, al inicio del contrato, y siempre que varíe el personal relacionado con el servicio contratado, recabará y entregará al responsable del contrato una declaración responsable individual del personal a su servicio en relación con el objeto del contrato en la que:

- El firmante asume que, salvo que la información tenga carácter público, toda la información que conozca en relación con el contrato será considerada confidencial, a los efectos contemplados en la Política de Seguridad del Ayuntamiento de Murcia y Normativa Municipal para utilización de tecnologías de la información (Acuerdo C.G.8-10-03)
- Bajo la premisa anterior se obliga, como persona usuaria, a las condiciones fijadas por dicha normativa.

El adjudicatario mantendrá a disposición de la AMT la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones establecidas para el cumplimiento normativo en materia de seguridad.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad.

El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite la Administración para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para la Administración, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

El incumplimiento de condiciones y compromisos puede conllevar, además de la responsabilidad civil y judicial, las correspondientes penalizaciones.

#### 4.5.7 Centro de control de soporte (CCS)

Se establecerá un CENTRO DE CONTROL DE SOPORTE (CCS) encargado de validar el cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicios (ANS's) definidos y gestionar las incidencias que se produzcan en la ejecución del pliego en todos los servicios objeto del contrato, y en particular de tecnologías de la información ofertados por el adjudicatario del pliego. El CCS se encargará del registro y tratamiento de las incidencias que se produzcan, desde que se detecten hasta que solucionen, así como del desarrollo y evolución del SIT. Asimismo, se realizará una función de gestión de cambios que controlará los que se soliciten, desde que se recibe la petición hasta que el cambio es implementado satisfactoriamente, incluyendo su evaluación, priorización, planificación, prueba, implementación y documentación.

El CCS tiene los siguientes objetivos y funciones:

- Resolver rápidamente las interrupciones del servicio atendiendo a los plazos establecidos por los ANS's.
- Recibir y gestionar las incidencias comunicadas atendiendo a los plazos establecidos por los ANS.
- Recibir y gestionar las peticiones de servicio para realizar los cambios pertinentes atendiendo a los plazos establecidos por los ANS.
- Informar sobre los resultados obtenidos por las métricas de control del servicio y el nivel de cumplimiento de los ANS's.
- Proporcionar información del servicio en primera instancia.

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



El CCS debe aportar valor al servicio y los principales beneficios deben residir en:

- El control y resolución de todas las incidencias, lo que significa menor tiempo de parada de negocio y mayor disponibilidad del servicio.
- La posibilidad de identificar mejoras potenciales en los servicios.
- Gestionar y minimizar los riesgos de incidencias producidos por cambios.
- Minimizar la gravedad del impacto e interrupción del servicio.
- Implementar el cambio correctamente en el primer intento.
- Responder a solicitudes de cambio de TIC y negocio (a propuesta del Ayuntamiento investigar servicios que deban ser mejorados o actualizados).

El CCS deberá contar con personal propio (al menos dos personas) y soporte externo.

El CCS deberá ser informado, con carácter previo, de las actividades de mantenimiento que resulte necesario realizar en las aplicaciones informáticas utilizadas en cumplimiento del objeto del contrato. Dichas actividades de mantenimiento nunca deberían suponer un corte del servicio (preferentemente se deberán realizar en días festivos o en fines de semana). Si se trata de tareas de mantenimiento habitual será suficiente informar en la Comisión de seguimiento del contrato previa a su realización. En caso de que se trate de actividades de mantenimiento no planificado que requieran ser realizadas con urgencia será necesario informar al Ayuntamiento con, al menos, un día de antelación.

## 5. DISPONIBILIDAD Y OPERATIVIDAD DEL SERVICIO.

Dada la necesidad de que el servicio de gestión tributaria y recaudatoria esté operando sin interrupción, es imprescindible que los licitantes garanticen que están en condiciones de tener el servicio plenamente operativo el día 9 de marzo de 2021, fecha en la que deberán comenzar a ejecutarse los servicios.

La solución propuesta en su conjunto debe garantizar que, ante una destrucción parcial o total de las instalaciones físicas donde se sitúen las infraestructuras tecnológicas, la pérdida de datos será como máximo de un día (en adelante, RPO o Recovery Point Objective) y el tiempo máximo en que se podrán restaurar los servicios de usuario final (en adelante RTO o Recovery Time Objective) será de un máximo de un día. En el plazo máximo de un mes deberán disponer con todo operativo de un centro alternativo. El prestador del servicio será responsable de disponer de una arquitectura tecnológica que sea capaz de garantizar el cumplimiento de dichos requisitos.

En el caso de que se produzca una incidencia grave o desastre que ocasione la interrupción de alguno de los servicios objeto del contrato o la ocurrencia de incidente que afecte al normal funcionamiento de los servicios municipales afectados por las tareas del mismo, según los acuerdos de nivel de servicio establecidos, se deberá informar inmediatamente a la Dirección de la AMT, en los plazos máximos que se acuerden en el Plan de Seguridad.

Si en caso de contingencia, el prestador no cumpliera con estas condiciones, podrá ser objeto de penalización o de la reclamación de indemnizaciones proporcionales a los daños operativos que cause la indisponibilidad del servicio al Ayuntamiento. Estas indemnizaciones serán valoradas atendiendo a los posibles costes directos por daños a los que tuviera que hacer frente el Ayuntamiento o lucro cesante por la no capacidad operativa de realizar las actividades tributarias. Para este segundo caso, el lucro

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



cesante será calculado como la merma de ingresos acaecida (recaudación en el mes o meses durante los que dura el incidente) con respecto a la media de recaudación de ese mes con respecto a otros años o del mes respecto a los 6 meses anteriores.

## 6. CONTROL, SEGUIMIENTO E INSPECCION DEL SERVICIO

### 6.1 RESPONSABLE DEL CONTRATO Y UNIDAD ENCARGADA DE SU SEGUIMIENTO

La dirección, inspección y control de todo orden de los servicios contratados corresponderán a la Dirección de la AMT y al titular de las competencias en materia de recaudación reservadas a funcionario de administración local con habilitación de carácter nacional, en el ámbito de sus respectivas competencias, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección de Tributos Locales del Ayuntamiento de Murcia: *“De conformidad con lo dispuesto en los artículos 23º y 25º del Reglamento Orgánico del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Murcia, las competencias de recaudación serán ejercidas por el Director de la AMT en caso de que éste disponga de habilitación de carácter nacional. En caso contrario, y en el caso de que no esté cubierto el puesto de Jefe de la Dependencia de Recaudación, las competencias atribuidas a dicho puesto serán ejercidas por el Tesorero General.”*

El titular de la Jefatura del Servicio Municipal de Informática, o persona que designe, será responsable de la inspección y control de las cláusulas 3.9, 3.10, 3.11, 4.4, 4.5.1 a 4.5.6, 6.2.2 y 6.2.3 del Pliego de prescripciones técnicas. En el supuesto de que se adscriba una unidad de Informática a la AMT, ésta será la responsable de las funciones que le correspondiesen al Titular de la Jefatura del Servicio Municipal de Informática o persona designada por el mismo.

Como responsables del contrato les corresponderá supervisar su ejecución, adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias con el fin de asegurar la correcta realización de la prestación pactada, dentro del ámbito de facultades que aquellos le atribuyan (art. 62.1 LCSP).

Para el asesoramiento en el ejercicio de las funciones de dirección, inspección y control de todo orden de los servicios contratados correspondientes al responsable del contrato, se constituirá una COMISIÓN DE SEGUIMIENTO DEL CONTRATO que, con periodicidad quincenal, establecerá las directrices y prioridades, procedimientos, modelos, aplicaciones informáticas y control de calidad necesarios para la óptima prestación del servicio.

La metodología en dichas reuniones responderá a una convocatoria previa de todos los asistentes, constando en acta todos los acuerdos adoptados en la misma.

La Comisión de Seguimiento del Contrato estará compuesta por los siguientes miembros:

- Presidencia: Titular de la Dirección de la AMT.
- Vicepresidencia: Titular de las competencias en materia de recaudación reservadas a funcionario de administración local con habilitación de carácter nacional.
- Vocales:
  - Titular de la Jefatura de Servicio de la AMT.
  - Titular de la Jefatura de Servicio de Recaudación.
  - Titular de la Adjuntía a la Jefatura de Servicio de la AMT.
  - Titular de la Jefatura de Inspección.
  - Responsable Unidad de Informática de la AMT

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



A las sesiones de la Comisión de Seguimiento del Contrato asistirán, como miembros designados por el contratista, el titular de la Gerencia Delegación de Murcia y cualesquiera otros responsables que se considere necesario por la empresa adjudicataria en función de los asuntos incluidos en el orden del día de cada sesión. Todos ellos con voz, pero sin voto.

Ostentará las funciones de la Secretaría de esta Comisión un funcionario de la AMT designado por el titular de la Presidencia.

El adjudicatario realizará todas aquellas funciones y actuaciones establecidas en la legislación vigente y que se le encomienden, relativas a servicios complementarios de apoyo a la gestión tributaria, inspección y recaudación voluntaria y ejecutiva que permitan su total realización, cuyo ejercicio no esté reservado a personal que ostente la condición de funcionario público.

En los siguientes apartados se concretan los acuerdos de nivel de servicios (ANS's) así como los indicadores de progreso cuya medición permitirá el control y supervisión de la calidad del servicio prestado.

## 6.2. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO A GARANTIZAR.

Los acuerdos de nivel de servicio serán valorados en base a un conjunto de datos informados por el contratista sobre las prestaciones objeto del contrato que servirán para calcular los indicadores clave de desempeño (KPI) que sean establecidos para cada capa de servicios.

### 6.2.1 Acuerdos de Nivel de Servicios en capa de Gestión Tributaria y Recaudatoria (ANS Tributarios)

La Comisión de Seguimiento del Contrato establecerá los objetivos y niveles de servicio exigibles al adjudicatario en las materias objeto de ejecución del contrato. Dichos objetivos serán de obligado cumplimiento por la empresa, pudiendo establecerse ratios de ingresos, indicadores de calidad en la atención al ciudadano, en los procedimientos de administración electrónica y oficina virtual, ratios de tiempos de respuesta, control de incidencias y puesta en marcha de acciones correctivas, etc.

Entre dichos objetivos, se encuentra la normalización y mejora de los procedimientos tributarios realizados por la AMT, y se pretende:

- Normalizar la tramitación de los procedimientos de aplicación de los tributos, implementando una gestión tributaria por procesos, que permita desarrollar los procedimientos establecidos en las ordenanzas fiscales.
- Agilizar y reducir los plazos y costes de tramitación.
- Reducir la documentación a presentar por los contribuyentes.
- Permitir la gestión tributaria electrónica desde el inicio hasta su fin.
- Reducir errores en el proceso de tramitación.
- Organizar la intervención de los órganos responsables de la tramitación de los expedientes.
- Establecer una vía de comunicación telemática con empresas y ciudadanos, así como con los diferentes organismos públicos implicados en cada tipo de expediente.
- Que la aplicación informática disponga de óptimos mecanismos de control de cumplimiento de plazos de tramitación y resolución de expedientes y procedimientos de acuerdo con las normas de aplicación a cada caso, tanto para los procedimientos de oficio como en los iniciados a



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



instancia de parte, en los recursos y en cualquier otro procedimiento y expediente que se tramite, introduciendo para ello los instrumentos y dispositivos adecuados de aviso, alerta y control.

De acuerdo con los términos establecidos en la cláusula 1.1 de este Pliego, la aplicación tributaria debe permitir una gestión adecuada de los usuarios y sus accesos, así como la trazabilidad de las acciones, permitiendo auditorías internas y externas de las prestaciones objeto del contrato tanto en control de calidad como seguridad.

A estos efectos, la adjudicataria deberá acreditar que el SIT se encuentra certificado en la última versión de la Norma ISO 9001 durante el primer año del contrato, no pudiéndosele exigir responsabilidad en caso de no certificarse por causas imputables a la Administración.

Deberá permitir definir un cuadro de mandos que permita acceder al conocimiento de la marcha general, efectuando consultas de modo sencillo e intuitivo, obteniendo resultados para su análisis. Estará orientado al seguimiento y control directivo de la situación general de los procedimientos tributarios y recaudatorios, debiendo permitir la obtención de todos los informes necesarios para el desempeño de los trabajos.

Los contribuyentes efectuarán los ingresos en cuentas restringidas de recaudación habilitadas por el Ayuntamiento en los Bancos o Cajas de Ahorro autorizadas como entidades colaboradoras. La titularidad de dichas cuentas será del Ayuntamiento, sin que el adjudicatario pueda disponer, bajo ningún concepto, de los saldos, fondos e intereses en ellas ingresados. El Ayuntamiento determinará las cuentas o cuenta que se consideren necesarias para la recepción de los ingresos que se deriven del objeto del presente contrato, así como el régimen de disposición y las condiciones en que se procederá a la apertura de dichas cuentas.

El adjudicatario realizará los procesos informáticos necesarios para la aplicación diaria de los ingresos que se produzcan, debidamente clasificados por tipo, concepto y ejercicio, datos que servirán de base y justificación de los ingresos diarios en las cuentas restringidas de titularidad municipal, así como para la elaboración de los estados contables a rendir. Esta información se remitirá en el soporte informático que se describe en el apartado 11 de las tareas descritas en la cláusula 3.2 de este pliego.

El adjudicatario no tendrá, en ningún caso, el carácter de Órgano de Gestión o Recaudación del Ayuntamiento de Murcia, no dependerá orgánicamente de él, ni estará incardinada en su estructura administrativa.

El incumplimiento de los mínimos que se establezcan mediante acuerdo de dicha comisión de seguimiento podrá ser considerado como infracción leve, grave o muy grave, en función de la incidencia en la calidad de prestación del servicio que ocasione.

#### 6.2.2 Indicadores de progreso (KPI) para la capa software.

La adecuada gestión del servicio, en relación al suministro de software como servicio, será medida en función de los tiempos de respuesta y resolución proporcionados por el prestador de servicios para atender las diferentes peticiones e incidencias reportadas por el Ayuntamiento y por el personal del adjudicatario. Para ello, se utilizarán los datos registrados en la herramienta de gestión de solicitudes e incidencias.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



Se distinguirán dos tipos de problemáticas con requisitos temporales diferentes, según sean problemas vinculados al mantenimiento correctivo o evolutivo.

Los niveles de servicio a suministrar para el mantenimiento correctivo (incidencias relacionadas con errores del software o de los datos gestionados por éste que tengan que ser resueltos por el prestador) deberán satisfacer las siguientes condiciones:

- Los tiempos de respuesta (TR-MC) respecto a la recepción de la solicitud o incidencia y la creación del ticket de asistencia (Creación de un número de incidencia para su posterior resolución) no deberá superar las 2 horas.
- Los tiempos de análisis (TA-MC) para el diagnóstico del tiempo estimado en resolver el ticket creado no deberá superar las 2 horas.
- Los tiempos de resolución (TS-MC) de la solicitud o incidencia no deberá superar el tiempo estimado de análisis y no ser superior a 44 horas.
- El tiempo total desde la notificación de la solicitud o incidencia y su resolución definitiva (Suma de TR-MC+TA-MC+TS-MC) no deberá superar las 48 horas.

Los niveles de servicio a suministrar para el mantenimiento evolutivo (incidencias relacionadas con errores del software o de los datos gestionados por éste que tengan que ser resueltos por el prestador) deberán satisfacer las siguientes condiciones:

- Los tiempos de respuesta (TR-ME) respecto a la recepción de la solicitud o incidencia y la creación del ticket de asistencia (Creación de un número de incidencia para su posterior resolución) no deberá superar las 24 horas.
- Los tiempos de análisis (TA-ME) para el diagnóstico del tiempo estimado en resolver el ticket creado no deberá superar los 2 días.
- Los tiempos de resolución (TS-ME) de la solicitud o incidencia no deberá superar el tiempo estimado de análisis y no ser superior a 4 días.
- El tiempo total desde la notificación de la solicitud o incidencia y su resolución definitiva (Suma de TR-ME+TA-ME+TS-ME) no deberá superar los 7 días.

Los niveles de servicio a suministrar para el mantenimiento evolutivo de los nuevos desarrollos en función de las necesidades de la aplicación (nuevas funcionalidades, adaptaciones normativas, mejoras, integración con aplicaciones municipales que tengan que ser resueltos por el prestador) deberán satisfacer las siguientes condiciones:

- Los tiempos de respuesta (TR-DE) respecto a la recepción de la solicitud o incidencia y la creación del ticket de asistencia (Creación de un número de incidencia para su posterior resolución) no deberá superar las 24 horas.
- Los tiempos de análisis (TA-DE) para el diagnóstico del tiempo estimado en resolver el ticket creado no deberá superar los 15 días.

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



- Los tiempos de resolución (TS-DE) de la solicitud o incidencia no deberá superar el tiempo estimado de análisis y no ser superior a 3 meses.
- El tiempo total desde la notificación de la solicitud o incidencia y su resolución definitiva (Suma de TR-DE+TA-DE+TS-DE) no deberá superar los 4 meses.

Los indicadores de progreso de la capa de software podrán ser revisados a lo largo del contrato.

### 6.2.3 Indicadores de progreso (KPI) para la capa de infraestructura tecnológica.

La adecuada gestión operativa de la capa de infraestructura tecnológica será valorada en función de la disponibilidad operativa de los recursos tecnológicos. Dicha disponibilidad deberá medir si el personal encargado del suministro del servicio puede realizar sus tareas, utilizando para ello las aplicaciones e infraestructuras de soporte. En este sentido, la valoración de la disponibilidad se realizará evaluando el nivel de acceso y servicio (Tiempo de servicio o uptime) de todos los recursos tecnológicos que dan soporte a las aplicaciones de negocio. Para ello, se utilizarán los datos registrados en la herramienta de monitorización operativa de la infraestructura y se establecerán los chequeos que sean considerados necesarios con una frecuencia de actualización continua de forma que se pueda al menos valorar cada minuto si los recursos están o no disponibles.

Los niveles de servicio a suministrar para garantizar la adecuada disponibilidad de los sistemas de información deberán satisfacer las siguientes condiciones:

- Disponibilidad operativa de los servidores (Uptime de la infraestructura albergada en el CPD) deberá ser al menos del 99,5% del tiempo operativo del mes analizado.
- Disponibilidad operativa de las aplicaciones (Uptime del software como servicio) del deberá ser al menos del 99,5% del tiempo operativo del mes analizado.

### 6.2.4 Indicadores de progreso (KPI) para la capa de personal.

Los niveles de servicio a suministrar para la capa de personal deben garantizar un número mínimo de empleados del prestador de servicios en cada uno de los locales desde los que se realizan las tareas objeto de licitación. Las incidencias vinculadas a la gestión del personal del prestador deberán satisfacer las siguientes condiciones:

- Las ausencias de personal en los locales del prestador no podrán ser superiores al 5% del total del personal vinculado a las oficinas del centro y ningún porcentaje de ausencia en las oficinas de pedanías.
- El adjudicatario garantizará que en todo momento se cumple el 100% en el horario de atención al público de las oficinas.

## 6.3. INFORMES DEL CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO.

Para el control y seguimiento de la calidad de la prestación, el prestador deberá enviar dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes un informe del nivel de cumplimiento del servicio

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



registrado en el mes anterior. Este informe deberá contener los detalles recogidos para las diferentes capas. El envío será obligación contractual esencial y su incumplimiento será penalizado como falta muy grave.

Los informes del nivel de cumplimiento del servicio deberán suministrar dos tipos de información para cada uno de los indicadores de progreso establecidos.

- Porcentajes de cumplimiento: Su misión es medir el porcentaje de cumplimiento de los distintos indicadores de progreso (KPI) dentro del mes en curso.
- Evolución del nivel de cumplimiento en el tiempo: Su misión es medir la evolución en el tiempo del cumplimiento de indicadores de progreso y proporciona una vista gráfica para identificar la tendencia. Estos informes en el tiempo deberán analizar las siguientes escalas temporales:
  - Últimos 6 meses.
  - Evolución histórica desde el inicio del contrato.

No obstante lo anterior, la Comisión de Seguimiento del Contrato podrá autorizar una periodicidad distinta.

## 7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

Los derechos y obligaciones derivados de este contrato son los que se establecen en este Pliego, en el Pliego de Cláusulas Administrativas, y en las disposiciones y normas contenidas en la legislación sobre contratación pública en vigor que sea de aplicación, así como en las instrucciones que, en su caso, dicten los responsables del contrato.

Además de las obligaciones generales derivadas del régimen jurídico del presente contrato, el empresario quedará obligado al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral, seguridad social, y de seguridad e higiene en el trabajo. El incumplimiento de estas obligaciones por parte del contratista no implicará responsabilidad alguna para la Administración.

La persona contratista habrá de cumplir las obligaciones medioambientales, sociales y laborales establecidas en el derecho de la Unión Europea, el derecho nacional, los convenios colectivos o las disposiciones de derecho internacional medioambiental, social y laboral que vinculen al Estado.

En concreto, se detallan los siguientes derechos y obligaciones del contratista:

7.1. El adjudicatario tendrá derecho a percibir por la prestación realizada de sus servicios la remuneración fijada en los términos establecidos en la LCSP y en este contrato.

7.2. Igualmente, tendrá derecho a disponer de toda la documentación e información necesarias, con la suficiente antelación para la correcta realización de los trabajos que le han sido encomendados con la debida salvaguarda de lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos informatizados.

7.3. El adjudicatario tendrá los restantes derechos que las normas jurídicas aplicables establecen para este tipo de contratos.

7.4. El adjudicatario vendrá obligado a ejercitar los trabajos con estricta sujeción a lo dispuesto en el contrato y en la legalidad vigente, en su oferta y en el presente pliego de condiciones. A estos efectos, el



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



Ayuntamiento podrá fiscalizar la gestión del adjudicatario y dictar las instrucciones necesarias para mantener el nivel de ejecución de este contrato.

7.5. El contratista estará obligado a gestionar los permisos, licencias y autorizaciones establecidas en las ordenanzas municipales y en las normas de cualquier otro organismo público o privado que sean necesarias para el inicio y ejecución del servicio, solicitando de la Administración los documentos que para ellos sean necesarios.

7.6. El adjudicatario estará obligado a llevar y custodiar aquellos libros registro y contables que fueren exigibles por la legislación vigente, así como cualquier otro que se establezca por el Ayuntamiento.

7.7. Estará obligado, asimismo, a mantener la máxima corrección en las relaciones con el público, que debe ser tratado con respeto y deferencia facilitándole el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, cuidando bajo su responsabilidad que esta forma de conducta sea escrupulosamente observada por el personal a su cargo. En particular, los derechos previstos en el artículo 34 de la *Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria*.

7.8. A mantener abiertas al público sus oficinas en el horario que se señale por el Ayuntamiento de Murcia.

7.9. A rendir cuentas ante la Comisión de Seguimiento del Contrato de la actividad que haya realizado durante el mes anterior, independientemente de aquellas gestiones que, por tener que ser objeto de modificación o por tener transcendencia, deban de conocerse de modo inmediato.

7.10. A presentar memoria anual ante la AMT de la gestión llevada a cabo durante el ejercicio. La referida memoria se presentará en un plazo de 30 días naturales siguientes a la finalización del ejercicio. Esta memoria incluirá detalle de la gestión de cada ingreso y de su recaudación, así como del estado del pendiente de cobro desglosado por ejercicios, conceptos presupuestarios y referencias contables o cualquier otra clasificación que se les indique. Dicha información se proporcionará también en soporte informático contrastable con la contabilidad municipal.

7.11. El Ayuntamiento podrá establecer cuantos controles y garantías considere oportunos para el mejor cumplimiento del contrato, y el adjudicatario estará obligado a ellos. Específicamente, el adjudicatario deberá someterse a las auditorías permanentes de nivel de servicio por el Ayuntamiento para garantizar en todo momento los niveles mínimos de calidad que por el mismo se establezcan

7.12. El adjudicatario estará obligado, en los términos y con los requisitos contenidos en el presente pliego a la confidencialidad y salvaguarda de los datos del contribuyente. La violación de esta obligación se considerará falta muy grave, con independencia de otras responsabilidades en las que incurriere. Deberá guardar sigilo respecto a los datos o antecedentes que, no siendo públicos o notorios, estén relacionados con el objeto del contrato y hayan llegado a su conocimiento con ocasión del mismo, con arreglo a lo dispuesto en el artículo 133.2 de la LCSP.

7.13. Al pago de las tasas por inserción de anuncios en el BORM y al pago de las campañas de publicidad o publicación de anuncios en cualquier medio de comunicación en el desarrollo de la ejecución de este contrato. Asimismo, asumirá el coste del plan de comunicación de la AMT, que incluirá publicidad en cualquier medio de comunicación, incluyendo la presencia de la AMT en las redes sociales.

7.14. En caso de que las liquidaciones cobradas hayan sido objeto de recurso administrativo o judicial y dicho recurso haya sido estimado total o parcialmente, anulando o reduciendo el importe de la

**FIRMADO**

El documento ha sido firmado por 5 firmantes, consulte el listado al final del documento.



AGENCIA  
MUNICIPAL  
TRIBUTARIA  
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



liquidación, el adjudicatario procederá a la devolución del importe cobrado por la colaboración en dichas liquidaciones o a la solicitud de compensación en los términos y con los requisitos que al respecto se fije por los responsables del contrato en el seno de la Comisión de Seguimiento del Contrato.

7.15. Costas del procedimiento de recaudación: las costas del procedimiento que, en aplicación del art. 113 y siguientes del vigente Reglamento de Recaudación (Real Decreto 939/2005, de 29 de julio), sean exigibles al deudor, se liquidarán e ingresarán en la cuenta restringida de recaudación junto con el resto de la recaudación, teniendo el adjudicatario derecho a percibir el importe de las mismas del Ayuntamiento, previa aportación de los oportunos justificantes originales.

7.16. El adjudicatario no tendrá derecho a compensación económica por las disminuciones de recaudación derivadas de cambios normativos.

## **8. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.**

8.1. El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato. (art. 311 LCSP)

8.2. El contrato se entenderá suscrito a riesgo y ventura del contratista. Cualquier modificación del régimen de ingresos de la Hacienda Municipal o de su gestión tributaria que sea consecuencia de normativa legal sobrevenida no dará derecho alguno a exigir indemnización.

8.3. El adjudicatario será, asimismo, responsable de los daños y perjuicios que se causen a terceros, al Ayuntamiento o al personal del mismo, como consecuencia de la prestación del servicio, siendo de su cargo el pago de las indemnizaciones que por ellos se deriven, así como el de la contratación de las pólizas de seguros que viene obligado a concertar para la cobertura de tales riesgos y de las que, asimismo, está obligado a contratar para cubrir el de robo en las oficinas o con ocasión del traslado de fondos que pudiera producirse. Se aportará copia legalizada de las expresadas pólizas de seguros y de los recibos anuales de pago de las primas a la Administración Municipal para acreditar el cumplimiento de las obligaciones asumidas.

Los importes de las indemnizaciones se harán efectivos mediante compensación con las certificaciones o facturas.

***(Documento firmado electrónicamente)***

**FIRMADO**

- 1.- JEFE DE SERVICIO DE RECAUDACIÓN, PASCUAL DAMIAN TORREGROSA BAÑO, a 9 de Octubre de 2020
- 2.- JEFA DE SERVICIO AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA, CONCEPCION ALARCON TERROSO, a 9 de Octubre de 2020
- 3.- JEFE DE PROYECTOS Y DESARROLLO, MARIA LUISA LOPEZ CANOVAS, a 9 de Octubre de 2020
- 4.- DIRECTORA AGENCIA MUNICIPAL TRIBUTARIA, ENCARNACION LOPEZ LOPEZ, a 9 de Octubre de 2020
- 5.- CONCEJAL DELEGADO DE SEGURIDAD CIUDADANA Y GESTIÓN ECONÓMICA, EDUARDO MARTINEZ-OLIVA AGUILERA, a 9 de Octubre de 2020



Copia auténtica. Mediante el código impreso puede comprobar la validez de la firma electrónica en la URL:  
<http://sede.murcia.es/verifirma>