PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO DE LOS SERVICIOS DE COLABORACIÓN Y ASISTENCIA EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN EN PERÍODO VOLUNTARIO E INSPECCIÓN DEL AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ.

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato es la prestación de los servicios complementarios a la función de gestión y recaudación del Ayuntamiento de Badajoz, consistente en un servicio de información al contribuyente, apoyo y colaboración necesarios para el desarrollo de funciones en el ámbito de la gestión tributaria, recaudación voluntaria de los tributos y demás ingresos de derecho público, con la finalidad de proporcionar a los contribuyentes municipales información y asistencia puntual e inmediata en orden al efectivo cumplimiento de sus obligaciones tributarias tal y como se recoge en este pliego, y por otro lado, un servicio de colaboración material, auxilio administrativo, técnico e intelectual, en la realización de trabajos, que no impliquen ejercicio de autoridad, ni manejo ni custodia de fondos públicos, en el desarrollo de las funciones que tienen atribuidas de Gestión Tributaria y Recaudación del Ayuntamiento, en orden a conseguir la máxima eficacia en la cobranza de los tributos, precios públicos e ingresos de derecho público municipales, en periodo voluntario de pago.

Entre los objetivos del contrato se encuentran facilitar información y colaboración al contribuyente para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias tanto de forma presencial, como telemática y telefónica así como la colaboración en la gestión y recaudación en periodo voluntario 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, buscando una mayor eficacia en la prestación del servicio.

En resumen, con este contrato se pretende proporcionar al Ayuntamiento el auxilio necesario para la atención a los contribuyentes municipales, proporcionándoles información y asistencia en orden al efectivo cumplimiento de sus obligaciones tributarias, y por otro, un servicio de colaboración y consultoría en orden a conseguir la máxima eficacia en la gestión tributaria y recaudatoria. Para ello, la empresa adjudicataria realizará tareas de auxilio, apoyo, de ejecución, de asesoramiento y de asistencia técnica que se consideren necesarios, que en ningún caso impliquen

ejercicio de autoridad ni manejo, ni custodia de fondos públicos que en el ámbito de la gestión tributaria y recaudatoria son desarrolladas por el Ayuntamiento de Badajoz.

2.- CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS DE COLABORACIÓN Y ASISTENCIA.

La empresa que resulte adjudicataria del presente contrato, tendrá el carácter y la consideración de contratista del Ayuntamiento 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. Por tanto, la adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter ni consideración de órgano administrativo y no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento ni estará incluida en la estructura u organigrama Municipal.

Además, el contratista mantendrá una disponibilidad permanente de contacto con la Administración a instancia de ésta, y la asesorará oralmente o por escrito en cuantas cuestiones jurídicas de interés municipal le sean planteadas, tal y como se indica en este apartado.

Los trabajos a desarrollar por el adjudicatario son los que se detallan a continuación y siempre se realizarán en régimen de colaboración y bajo la dirección e instrucción de la Tesorería Municipal, siendo el contratista responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados durante la ejecución del contrato, sin perjuicio ni menoscabo de los deberes que corresponden a los órganos municipales y sus funcionarios para la atención al contribuyente.

2.1. Atención al contribuyente.

2.2. Colaboración con la gestión tributaria y recaudatoria en periodo voluntario de los ingresos municipales.

2.3. Asistencia técnica y colaboración en materia de inspección tributaria.

2.4. Colaboración en la notificación de cualquier expediente de gestión y liquidaciones de los ingresos directos que determine el Ayuntamiento, así como de cuantos actos administrativos se le encomienden relacionados con el objeto del presente contrato.

2.5. Colaboración en la prestación de los servicios de gestión integral tributaria de atención presencial, telemática y servicios de atención telefónica.

2.6. Servicio de asistencia y consultoría a la Tesorería para el impulso y dirección de los procedimientos de gestión y recaudación.

2.1. Atención al contribuyente.

La atención a los ciudadanos se realizará en las instalaciones que el Ayuntamiento de Badajoz ponga a disposición de la empresa adjudicataria, dicha atención deberá realizarse tanto de forma presencial, como telemática y telefónica y abarcará todos los aspectos e incidencias relacionados con la gestión íntegra de los ingresos públicos. Por ello, esta colaboración incluirá, al menos, los siguientes trabajos:

- Información general y específica sobre los datos contenidos en los recibos de cada tipo de ingresos (impuestos, tasas, multas...).
- Asistencia al contribuyente en relación a los plazos de pago en período voluntario, altas o modificaciones censales, solicitud y reconocimiento de exenciones y bonificaciones, fraccionamientos y aplazamientos de pago, o cualquier otra consulta relacionada con las funciones que se derivan del objeto del contrato.
- Asistencia telefónica y telemática al contribuyente en relación con las actuaciones descritas en los puntos anteriores, así como responder a los correos electrónicos y a los mensajes de voz que los contribuyentes dejan grabados en el contestador automático en relación con las mismas
- Asistencia al contribuyente para la confección y cumplimentación de instancias, formularios o comparecencias, así como comprobación de la documentación aportada por el contribuyente en dichas comparecencias.
- Recepción, grabación y archivo de órdenes de domiciliación presentada por los contribuyentes.
- En caso de detectarse errores en la información disponible, su corrección en el sistema informático con el fin de mantener la información actualizada y depurada.
- En caso necesario, asesorar e informar en materia tributaria.

AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ TESORERIA

- Verificación de los datos personales del contribuyente que figuran en los censos y propuesta de cambio de datos en los casos que proceda, debiendo materializarse dichos cambios por el funcionario competente.

- Emisión de duplicados y justificantes de pago cuando sean solicitados por los contribuyentes. Emisión de cartas de pago de deudas cuando sean requeridas, así como proporcionar información referente a las deudas.

- Impresión de documentos para el posterior pago de las deudas tributarias, o de ingresos de derecho público municipales, cuya gestión y recaudación son objeto de este contrato.

- Impresión de certificados de bienes solicitados por particulares, juzgados y administraciones públicas para su posterior firma por funcionario municipal.

- Cualesquiera otras que se correspondan con el contenido del objeto del contrato, según ha quedado expuesto en la definición del mismo.

El personal adscrito a este contrato que realice sus funciones en las instalaciones proporcionadas por este Ayuntamiento, deberá permanecer en su puesto de trabajo en horario de 8:00 a 15:00 horas, sin perjuicio de lo dispuesto en el apartado 2.5 referente a la atención telefónica y telemática. Dentro de este horario, deberán prestar el servicio de atención al público de forma presencial de manera ininterrumpida de lunes a viernes en horario de 9:00 horas a 14:00 horas.

2.2. Colaboración en la gestión tributaria y recaudatoria en periodo voluntario de los ingresos municipales.

- Emisión de documentos de autoliquidaciones, o liquidaciones conducentes a la determinación de las deudas tributarias, o del importe de los precios públicos o ingresos de derecho público municipales, así como la emisión de documentos de cobro, de los tributos y precios públicos que figuran en el Anexo I de este pliego, sin perjuicio de que pudieran añadirse otros, si se aprobaran otras ordenanzas distintas a las que existen en el momento de la elaboración de este pliego, o se determinara el cobro de ingresos de derecho público mediante el correspondiente instrumento jurídico.

- Envío a los domicilios fiscales de los documentos indicados en el punto anterior.

- Elaboración y publicación de edictos de notificación, conforme a la legislación vigente, de todas aquellas actuaciones que no hubiese sido posible notificar a los interesados.

- Asistencia en la preparación y seguimiento de las relaciones de deudores una vez finalizados el período voluntario de pago, que servirán de base de la providencia de apremio, cuando así se determine.

- Colaboración en las comunicaciones de derechos que deban ser cobrados en período ejecutivo de pago.

- Envío de comunicados y proporcionar los datos necesarios al órgano encargado de la recaudación en período ejecutivo.

- Organización de expedientes, propuestas de aprobación, notificación y control de solicitudes de fraccionamiento o aplazamiento, compensaciones de deudas, devoluciones y demás procedimientos recaudatorios, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos, conforme a la normativa aplicable en cada momento.

- Controlar especialmente las deudas derivadas del Impuesto sobre Bienes Inmuebles y demás exacciones procedentes de bienes susceptibles de ser inscritos en un registro público, propuesta y gestión de los trámites necesarios encaminados a derivar la deuda a los nuevos titulares del bien gravado.

- Elaboración de propuestas de aprobación de derechos.

- Registro interno de la documentación recibida, tanto interna como procedente de particulares o de otros organismos.

- Elaboración de los albaranes de escritos enviados a través del servicio de correos y/o mensajería contratado por el Ayuntamiento.

- Colaboración en la clasificación, archivo y custodia de la documentación generada.

- Gestión de órdenes de domiciliación. Mantenimiento en la aplicación informática de las domiciliaciones bancarias para el pago de las deudas en todos aquellos casos en que sea posible dicha domiciliación y fomentar la domiciliación del resto de deudas que se determinan a través de los Padrones municipales facilitados por el Ayuntamiento.

AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ TESORERIA

- Colaboración para la tramitación ante las entidades financieras de los recibos domiciliados, así como de las fracciones de pagos que se generen por el sistema de pagos fraccionados.

- Colaboración en el control y cuadre de los ingresos que se realicen por domiciliación bancaria en las entidades colaboradoras.

- Colaboración en la tramitación de los expedientes de concesión y denegación de exenciones y bonificaciones.

- Asistencia con respecto a los expedientes de devolución de ingresos indebidos y con respecto a los recursos que se interpongan en relación con las actuaciones que constituyen el objeto de este contrato.

- Colaboración en la elaboración, aprobación y publicación de los padrones fiscales, tramitando altas, bajas o modificaciones en el censo de los diferentes impuestos, tasas o precios públicos aprobados en las ordenanzas fiscales.

- Colaboración en la carga de ficheros de intercambio con otras administraciones.

- Colaboración en la clasificación, archivo y custodia de los expedientes.

- Confección de los informes estadísticos que le sean solicitados.

- Colaboración en la elaboración y obtención de ficheros de intercambio de datos entre las aplicaciones de recaudación (GIT) y de contabilidad (SICALWIN), que permitan la contabilización automática de todas las operaciones de ejecución presupuestaria y no presupuestaria de ejecución de ingresos tributarios y resto de ingresos de derecho público.

- Cualesquiera otras que se correspondan con el contenido del objeto del contrato, según ha quedado expuesto en la definición del mismo.

En ningún caso se aceptarán ingresos en metálico a través de caja, debiendo realizarse todos los ingresos en las cuentas de titularidad municipal que designe el Ayuntamiento de Badajoz.

2.3. Asistencia técnica y colaboración en materia de inspección tributaria.

- Colaboración en las actuaciones comprobatorias que al efecto se realicen para la verificación de la situación tributaria de los distintos sujetos pasivos y demás obligados tributarios, para verificar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes para con la Hacienda Municipal, para así asesorar en la regularización que proceda.

- Recogida de información de distintas fuentes para el cruce de datos, con el fin de subsanar errores y omisiones de objetos tributarios en las bases de datos fiscales que se dispongan bajo la supervisión del funcionario municipal.

- Actualización, mantenimiento y depuración de los diversos padrones.

2.4. Colaboración en la notificación de cualquier expediente de gestión y liquidaciones de los ingresos directos que determine el Ayuntamiento, así como de cuantos actos administrativos se le encomienden relacionados con el objeto del presente contrato.

- Grabación del resultado de las notificaciones realizadas, tanto las efectivamente realizadas como las que carezcan de eficacia, en el sistema informático del Ayuntamiento, así como su clasificación y archivo.

- Escaneo de las notificaciones y del resultado de las mismas para su almacenamiento en formato digital.

- En el caso de que no se haya podido realizar la notificación del acto administrativo, se realizarán los trámites oportunos para su notificación conforme a lo dispuesto en la legislación aplicable en cada momento. Para ello, la empresa adjudicataria, confeccionará las notificaciones edictales en el formato pertinente para su posterior publicación, siguiendo las instrucciones del servicio gestor, y realizará el seguimiento del mismo.

2.5. Colaboración en la prestación de los servicios de gestión integral tributaria de atención presencial, telemática y servicios de atención telefónica.

Además del auxilio en la prestación de servicios de atención al ciudadano de forma presencial indicado en el primer subapartado (*2.1. Atención al contribuyente*) en los horarios indicados en el mismo, se requiere la prestación de un Servicio de Atención Telefónica durante los horarios indicados de atención presencial (a saber, de 9:00 a

14:00 horas de lunes a viernes) y en horario de tarde de lunes a jueves, teniendo en cuenta que el horario de apertura de los edificios municipales con carácter general es de 16:00 a 20:00 horas.

Para ello será necesario la organización del equipo de trabajo de modo que, cumpliendo todos los trabajadores adscritos al contrato con la jornada laboral a tiempo completo, las condiciones que se indican en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad Autónoma de Extremadura y bajo la dirección e instrucción de la Tesorería Municipal, se proporcione el servicio de forma telemática y telefónica, con las medidas de seguridad necesarias para que la información proporcionada tanto desde esta Administración como por los contribuyentes surta los efectos oportunos.

2.6. Servicio de asistencia y consultoría a la Tesorería Municipal para el impulso y dirección de los procedimientos de gestión y recaudación.

Será objeto de este contrato, además, el auxilio por parte de personal experto en materia tributaria y en tributos locales. Este personal desarrollará sus funciones de manera no presencial y deberá asistir, cuando se le requiera por el Servicio de Tesorería de este Ayuntamiento, a reuniones y otras convocatorias que pudieran realizarse. Los trabajos a que se refiere este apartado consistirán en:

- Prestación de un servicio de asistencia técnica mediante la realización de estudios, análisis y propuestas tendentes al impulso y dirección de los procedimientos de gestión y recaudación, mejorando así la eficiencia de los procedimientos.

- Asesoramiento jurídico en la resolución solicitudes, recursos y reclamaciones contra los actos de gestión, recaudación e inspección de tributos, sanciones, multas y demás ingresos de derecho público planteados por los contribuyentes en las materias que versa este Pliego, mediante la elaboración de informes, sin propuesta de resolución, previo requerimiento del Ayuntamiento de Badajoz. Las respuestas a las consultas planteadas deberán darse al Servicio de Tesorería en un plazo no superior a cinco días hábiles desde su solicitud.

- Asesoramiento en el diseño de la política fiscal del Ayuntamiento de Badajoz, colaborando en la redacción de nuevas ordenanzas fiscales o en su modificación.

- Informar de las actualizaciones que en materia tributaria deban realizarse en la página web municipal, así como de mejoras que puedan incluirse en el Portal de Tributos del Ayuntamiento de Badajoz, proporcionando, bajo la supervisión del Servicio de Tesorería y del Servicio de Informática de este Ayuntamiento, el contenido de las mismas con la antelación suficiente.

3.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS.

- **Titularidad, suministro, custodia y confidencialidad de la información.**

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

En este sentido, y a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y al Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (Reglamento general de protección de datos) se establecen las siguientes estipulaciones y obligaciones que afectarán al adjudicatario en cuanto a las condiciones en las que debe realizar la prestación objeto del contrato:

1. El adjudicatario se considera encargado del tratamiento de dichos datos y únicamente los tratará conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento (Ayuntamiento de Badajoz), y no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en el contrato que se formalice con posterioridad a la adjudicación, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

2. El adjudicatario se compromete a implementar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. Estas medidas serán especialmente vigiladas por el Ayuntamiento de Badajoz.

3. El adjudicatario se compromete, además, a informar a todo su personal que participe en la realización de la prestación, de las obligaciones que se desprenden de la normativa existente sobre protección de datos de carácter personal.

4. El adjudicatario se compromete, por último, a una vez finalizado el contrato, a devolver al responsable del tratamiento los datos de carácter personal, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

Durante el desarrollo de la prestación contratada, el incumplimiento de las obligaciones expuestas o de cualquiera otra que establezca la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, y demás normativa que la desarrolle, será de exclusiva responsabilidad del adjudicatario y supondrá la consideración del mismo como responsable de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, teniendo en cuenta que estas obligaciones y el deber de secreto profesional respecto de dichos datos y el deber de guardarlos, subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con el Ayuntamiento de Badajoz como titular del fichero y responsable del mismo.

Se firmará un contrato entre el contratista, como encargado del tratamiento de datos, y el Ayuntamiento de Badajoz en el que se especificarán los datos que podrán ser tratados por el encargado y cuales directamente por el responsable de dichos datos (Ayuntamiento de Badajoz).

El contratista deberá hacerse responsable de la utilización de los datos de carácter personal a que tenga acceso con los límites y garantías previstos en la legislación vigente en materia de Protección de Datos (Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales y artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria y demás normativa que las desarrolle). Por tanto, los empleados del contratista que tengan acceso a los datos suministrados estarán obligados a mantener sigilo respecto a los mismos, así como a no comunicarlos a terceros. El adjudicatario deberá garantizar las medidas de seguridad de la información que sean de aplicación, de acuerdo al Anexo II (Medidas de Seguridad) del 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.

- **Cumplimiento del Convenio Colectivo.**

Cuando así se requiera por la Tesorería Municipal, la empresa adjudicataria deberá acreditar que los trabajadores adscritos a este contrato y que desarrollan sus funciones

de forma presencial en las instalaciones del Ayuntamiento, están contratados conforme a las categorías profesionales indicadas en este documento y que sus retribuciones y derechos son, al menos, los indicados en el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de Extremadura.

4.- MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.

4.1. LOCAL Y OFICINAS.

El Ayuntamiento pondrá a disposición del adjudicatario del contrato el local en el que se desarrollarán las tareas encomendadas, dotado del mobiliario suficiente para el desarrollo de sus funciones.

En este local, el servicio de atención al contribuyente se organizará de modo tal que se asegure un horario de atención al público de forma presencial, en horario ininterrumpido de 9 a 14 horas, de lunes a viernes, además de la atención telefónica y telemática que deberá proporcionarse como se ha indicado en el punto 2.5 de este Pliego.

Excepcionalmente y por causas motivadas, se autorizará desde la Tesorería Municipal, la realización de las funciones encomendadas en la modalidad de teletrabajo.

4.2. PERSONAL.

La empresa adjudicataria estará obligada a prestar el servicio del que es objeto el contrato por medios propios y personal a su cargo para la realización de las distintas actividades encomendadas y a su correcta distribución en el tiempo y en el espacio.

Serán a cargo del adjudicatario los costes laborales extraordinarios que surjan o puedan surgir durante la ejecución del contrato, como pueden ser los refuerzos estacionales o estructurales en el personal que sean precisos para cubrir bajas laborales, los costes por el incremento puntual o estructural del volumen de trabajo (previa comunicación por parte del Servicio de Tesorería del Ayuntamiento de Badajoz), los incrementos salariales, así como los gastos jurídico-laborales derivados de los conflictos de esta naturaleza que puedan originarse entre la empresa y sus trabajadores, y otros gastos extraordinarios o imprevistos relacionados directa o indirectamente con la gestión de sus Recursos Humanos. Todos estos gastos y costes, así como todos los que son precisos para la ejecución del contrato, forman parte de la estructura de costes del

mismo, su justificación podrá ser exigida por este Ayuntamiento y su cumplimiento habrá de ser debidamente acreditado de forma que se asegure la debida correspondencia entre el coste previsto de los servicios y su coste real.

El personal dependerá única y exclusivamente de la empresa adjudicataria, sin que se genere ninguna relación laboral entre aquellos y el Ayuntamiento de Badajoz. La empresa adjudicataria deberá hacer constar esta circunstancia en los contratos laborales que se suscriban para el cumplimiento de este contrato. Por lo tanto, se reitera que, el contratista ha de disponer de una organización propia y autonomía para la prestación de los servicios, tanto en medios materiales como humanos, sin que exista relación de dependencia o vínculo laboral alguno con el Ayuntamiento.

A tal fin procederá a la adscripción durante la vigencia del contrato de nueve trabajadores a jornada completa que desarrollarán sus funciones de manera presencial en las instalaciones puestas a disposición del Ayuntamiento para la ejecución de este contrato y de cuatro trabajadores que realizarán sus tareas de forma no presencial (salvo que desde la Tesorería Municipal se requiera su presencia puntualmente) a los cuales se ha aplicado un porcentaje de dedicación a este contrato del 20%.

- **Trabajadores que realizarán sus funciones presencialmente.**

Los nueve empleados que desarrollen sus funciones en las instalaciones puestas a disposición de este contrato por el Ayuntamiento de Badajoz, deberán cumplir con los perfiles que se detallan en los siguientes párrafos, todas ellas deberán disponer de dedicación exclusiva y contar con experiencia demostrable en la tramitación de los tributos municipales y su recaudación.

Además, por razones de interés público, continuidad y eficacia en la prestación del servicio, para el desarrollo de este contrato, el adjudicatario utilizará la aplicación informática que actualmente está instalada en el Ayuntamiento de Badajoz (GIT "Gestión Integral de Tributos") siendo por ello imprescindible que los licitadores acrediten en su oferta que el personal que adscribirán a la ejecución de este contrato, está correctamente formado y cualificado para el desempeño de la actividad desde el inicio del contrato.

Todo el personal adscrito a este contrato será supervisado por la Tesorería Municipal.

En concreto, el adjudicatario deberá justificar la contratación y adscripción al servicio, como mínimo, del siguiente personal, con la categoría que corresponda según el convenio aplicable al sector:

Titulados Superiores	1
Titulados Medios	1
Administrativos	3
Auxiliares Administrativos	4

- Titulado Superior. Deberá estar en posesión de la Titulación de Grado o Licenciatura en Ciencias Económicas y Empresariales (o equivalente) o en Derecho. Será el responsable de los datos informáticos que se manejen e interlocutor ante el Ayuntamiento de todos los aspectos e incidencias que se planteen a lo largo de la ejecución del contrato. Tendrá la obligación de acudir personalmente a cualquier reunión a la que se le convoque en el Ayuntamiento. Será indispensable que disponga de dedicación exclusiva y acredite tres años de experiencia mínima en la prestación de los servicios objeto de este contrato y acredite una experiencia en el uso de la aplicación informática utilizada en esta Administración del mismo número de años.

- Titulado Medio. Deberá estar en posesión del Título de Diplomatura en Empresariales o equivalente, deberá disponer de dedicación exclusiva y una experiencia mínima de, al menos, 3 años en el uso de la aplicación informática utilizada en esta Administración. Al igual que se ha indicado para el personal contratado como Titulado Superior, será responsable de los datos informáticos que se manejen y ejercerá de interlocutor ante el Ayuntamiento de todos los aspectos e incidencias que se planteen a lo largo de la ejecución del contrato. Tendrá la obligación de acudir personalmente a cualquier reunión a la que se le convoque en el Ayuntamiento.

- Tres Administrativos con dedicación exclusiva y una experiencia mínima de tres años en la prestación de los servicios objeto de este contrato y especializados en la aplicación de gestión tributaria y recaudación, acreditando una experiencia en el uso de la aplicación informática utilizada en esta Administración del mismo número de años. Las funciones a desarrollar por el personal administrativo serán las relacionadas con la organización, planificación, apoyo a los titulados superiores y medios, tareas administrativas y atención al contribuyente.

AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ TESORERÍA

- Cuatro Auxiliares Administrativos que deberán disponer al menos de Grado en ESO o equivalente, tendrán dedicación exclusiva y deberán acreditar al menos tres años de experiencia en la prestación de los servicios objeto de este contrato y acreditar una experiencia en el uso de la aplicación informática utilizada en esta Administración del mismo número de años. Las funciones que desarrollarán estarán relacionadas con el trato personal en puestos de recepción, actualización de archivos, escaneo de documentación, atención telefónica, envío y recepción de correo...

Será necesario que la empresa adjudicataria contrate a dos personas más de la categoría profesional Auxiliares Administrativos como refuerzo en aquellos momentos en los que se requiera su presencia debido a la acumulación de trabajo, fechas de pagos en período voluntario de los impuestos con más volumen de facturación, u otra circunstancia que desde el Ayuntamiento se considere. Estos dos trabajadores, al ser contratados como refuerzo, tendrán una jornada del 50% y solo trabajarán cuando así se solicite por la Tesorería Municipal que será quién considerará si el volumen de trabajo impide dar la atención adecuada a los contribuyentes, si se acumula el trabajo o si se da otra circunstancia relacionada con los servicios contratados, no siendo requeridos más de seis meses al año y su jornada laboral deberá coincidir con la de los demás compañeros reflejados en este apartado. De acuerdo con el Convenio Colectivo de Oficinas y Despachos de la Comunidad Autónoma de Extremadura publicado en el Diario Oficial de Extremadura nº 229 de 27 de noviembre de 2019, no hay obligación de subrogar los contratos de los trabajadores que están ejecutando el contrato vigente actualmente.

- **Trabajadores que realizarán sus funciones de manera no presencial.**

Se considera necesario, para la correcta ejecución del contrato, que la empresa adjudicataria ponga a disposición del mismo el siguiente personal que desarrollará sus funciones de manera no presencial salvo que, por la Tesorería Municipal se estime oportuna su presencia de manera puntual. Todos ellos estarán a disposición de este contrato con una dedicación del 20% de la jornada laboral.

- Responsable del Proyecto. Será la persona que actuará como interlocutor principal entre la empresa y el Ayuntamiento de Badajoz. Deberá contar con Titulación Superior y experiencia en dirección de proyectos similares al contenido en este Pliego.

- Responsable de Gestión Tributaria. Deberá ser un Titulado Superior o Grado en la especialidad de Derecho o Ciencias Económicas y Empresariales (o

equivalente) y contar con formación específica en materia tributaria. Será necesario que cuente con una experiencia de al menos tres años como responsable de equipos encargados de la gestión de tributos, resolución de dudas, expedientes de reclamaciones, etc.

- Experto jurídico sobre gestión tributaria. La persona que ocupe este puesto deberá ser Titulado Superior o Grado en la especialidad de Derecho o Ciencias Económicas y Empresariales (o equivalente) y disponer formación específica en tributación. Además, se le exigirá que tenga al menos tres años de experiencia en la resolución de recursos y reclamaciones tributarias en el ámbito municipal.

El responsable de Gestión Tributaria y el Experto jurídico se encargarán, fundamentalmente, de las tareas a las que se refiere el apartado 2.6 de este Pliego Técnico (*"Servicio de asistencia y consultoría a la tesorería Municipal para el impulso y dirección de los procedimientos de gestión y recaudación"*) siendo por ello necesario contar con experiencia en los trabajos a que se refiere el mismo.

- Responsable de Informática. Deberá tener la titulación de Ingeniero o Ingeniero Técnico Informático y será el interlocutor con el Organismo Autónomo de Recaudación y con el Departamento Contable y el encargado de resolver las incidencias que surjan con los equipos adquiridos con cargo a este contrato. Se exige una experiencia de al menos tres años en trabajos similares.

4.3. MOBILIARIO.

El Ayuntamiento pondrá a disposición de este contrato el mobiliario de oficina necesario para que todos los trabajadores dispongan de un puesto de trabajo adecuado, con sillas para la atención al contribuyente, mamparas para la protección del trabajador, cajoneras, estanterías para el archivo de documentación, en definitiva, el mobiliario necesario para el desarrollo de sus funciones.

4.4. HARDWARE.

La empresa adjudicataria deberá dotar con equipos informáticos e impresoras (algunas de ellas con la función de escáner) en número igual al número de trabajadores que realicen sus tareas en la oficina puesta a disposición del contrato por el Ayuntamiento de Badajoz. También dotará de lectores de códigos de barras para el personal que

atienda al público. Una vez finalizado el contrato, todo el material pasará a ser propiedad del Ayuntamiento.

Asimismo, será a cargo de la empresa adjudicataria del presente contrato el mantenimiento y reposición del material a que se refiere este apartado y la resolución de las incidencias diarias para el correcto funcionamiento de los sistemas informáticos utilizados realizando las operaciones específicas de mantenimiento del hardware, con el fin de garantizar el funcionamiento normal y adecuado de los mismos.

Los requisitos técnicos de los ordenadores deberán ser, al menos, los que se detallan a continuación para su correcta conexión a la infraestructura de red y a las bases de datos del Ayuntamiento:

- Procesador Intel i5-7400 o superior:
    - 4 núcleos de 64 bits con arquitectura x86.
    - Frecuencia 3.0 GHz o superior.
    - 6Mb de cache.
    - Soporte de gráficos avanzados integrados en el procesador.
- Chasis ultra reducido con soporte VESA para acoplar en el monitor suministrado.
- Memoria de 8 Gb DDR4 2133MHz siendo el hardware ampliable hasta 32 Gb.
- Disco SSD sata 3 o superior mínimo de 480Gb.
- Puertos de conexión USB 2.0, USB 3.0, LAN RJ45, audio, DisplayPort, HDMI.
- Teclado y ratón Wireless Logitech.
- Lector de tarjetas Smart Card externo compatible con DNI-e y certificados de la FNMT, con detección automática al introducir y extraer la tarjeta.
- Monitor Tecnología LED color tamaño mínimo 23.6 "con resolución 1920x1080 o superior. Fuente de alimentación integrada, altavoces incorporados y compatible VESA para acoplar el PC al monitor. Debe incluir cable HDMI o DisplayPort.
- Sistema Operativo: Microsoft Windows 10 Profesional x64.

Como se ha indicado anteriormente, la empresa adjudicataria deberá dotar de impresoras a todo el personal que desarrolle sus funciones en la oficina puesta por el Ayuntamiento a disposición para la ejecución del presente contrato y al menos dos de

ellas deberán contar con la función de escáner para la digitalización de los documentos que sean necesarios. Las características de las impresoras deben ser las que se detallan a continuación o similares:

- Velocidad mínima 40 ppm
- Bandeja de papel al menos de 250 hojas
- Memoria Ram mínima de 256 MB
- Unidad Doble Cara automática
- Conexión USB y Tarjeta de Red
- Resolución mínima 1200 x 1200
- Capacidad de soporte de bandejas adicionales
- Controladores de impresión: Windows 7,8,10, Server 2008,2012, OS 10.11x y anteriores, Linux, PCL6

Y para aquellas impresoras que sean multifunción, la función de escáner debe ser acorde a los siguientes parámetros o similares:

- Alimentador automático mínimo 50 hojas
- Velocidad escaneado mínimo 30 ppm
- Resolución 1200 x 1200
- Escaneado automático por las dos caras

Todos los elementos de hardware que se incluyan en la configuración del equipamiento informático deberán ser nuevos, sin piezas ni accesorios utilizados o reconstruidos y estar reconocidos como originales por el fabricante y venir marcados con etiqueta CE.

La empresa adjudicataria deberá en todo caso adaptar sus equipos y comunicaciones a los requerimientos técnicos y políticas de seguridad que determine el Ayuntamiento en materia de seguridad física y lógica (instalación de software de antivirus, cortafuegos, antispam, prevención de intrusiones, correcta custodia de claves de acceso, correcta aplicación de medios en materia de LOPD, limitación de uso de Internet y correo, según pautas marcadas por el Ayuntamiento).

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

La empresa adjudicataria se compromete a que, ante cualquier avería en el hardware, el tiempo de resolución, ya sea por reparación o sustitución, será de un máximo de 48 horas. Todos los gastos que ocasionen la adquisición, contratación, alta, baja, instalación, reparación, mantenimiento o sustitución del hardware y los servicios de

comunicaciones necesarios para poder permitir la conexión y el funcionamiento serán por cuenta de dicha empresa adjudicataria.

4.5. APLICACIONES INFORMÁTICAS.

El Ayuntamiento dispone de un programa de gestión tributaria y de recaudación denominado GIT (Gestión Integral de Tributos), utilizado actualmente en casi 50 entidades locales y con cerca del millar de usuarios, cuyo uso será obligatorio por parte del adjudicatario en aquellos módulos que así se les autorice y siempre bajo la supervisión de personal informático y de Tesorería del Ayuntamiento de Badajoz que validará todos los procesos. Es por ello, que los licitadores deberán acreditar el conocimiento y manejo de la aplicación informática por el personal que se adscriba al servicio.

La aplicación Gestión Integral de Tributos (GIT), es la que actualmente se utiliza para todos los procesos recaudatorios del Ayuntamiento, así como otros servicios municipales externos al departamento de recaudación, y está conectada con:

- La actual carpeta de trámites "on line" de recaudación tributaria en periodo voluntario de pago de la página Web del Ayuntamiento de Badajoz (https://tramitesonline.aytobadajoz.es:5443/ciudadanet/)
- El servicio de Recaudación en periodo ejecutivo del Organismo Autónomo de Recaudación de la Diputación de Badajoz.
- La aplicación de la contabilidad municipal (SICALWIN).

En caso necesario, si el licitador precisa una mayor información sobre este apartado se podrá obtener en el Servicio de Tesorería del Ayuntamiento de Badajoz.

4.6. MATERIAL DE OFICINA, CONSUMIBLES, EQUIPOS DE PROTECCIÓN INDIVIDUAL Y GEL HIDROALCOHÓLICO.

La empresa adjudicataria deberá dotar, durante la vigencia de este contrato, de todo el material de oficina que precisen los trabajadores adscritos al mismo, así como de tóner para las impresoras, de modelos y formularios autocopiativos necesarios para el desarrollo de su trabajo, como pueden ser modelos de incidencias en la Tasa de

entrada de vehículos, del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, de domiciliación de pagos, etc.

Asimismo, deberá dotar al personal adscrito a este servicio de los equipos de protección individual adecuados tales como mascarillas y gel hidroalcohólico o de cualquier otro material que proteja su salud según la normativa vigente en cada momento.

Igualmente, pondrá a disposición del público que reciban sus empleados, gel hidroalcohólico en cantidad suficiente para que todo ciudadano que acceda al área en la cual se desarrolla la atención al contribuyente lo utilice, mejorando así la protección de los trabajadores.

5.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato tendrá una duración de DOS AÑOS prorrogable por DOS AÑOS MÁS por acuerdo de ambas partes, hasta un máximo de cuatro años en total, incluida la prórroga.

6.- PRECIO Y VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO.

Los pagos de los servicios prestados se harán al adjudicatario con carácter mensual, previa expedición de la correspondiente factura conformada por la Tesorería Municipal.

En la presente contratación no será posible la revisión de precios.

La retribución del contratista será un precio cierto, expresado en euros, atendiendo al precio general de mercado, en el momento de fijar el presupuesto de licitación. Este **precio de licitación** se fija en **779.989,48 euros**, excluido el IVA que asciende a **163.797,79 euros** (al tipo de gravamen del 21%). Por ello el presupuesto total (IVA incluido) es de **943.787,27 euros**.

La fecha estimada para la formalización del contrato es el 1 de junio de 2021, por lo que la distribución por anualidades a priori sería la que a continuación se detalla:

AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ TESORERÍA

	ANUALIDAD 2021 desde 01/06/2021	ANUALIDAD 2022	ANUALIDAD 2023 hasta 31/05/2023	PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN	VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO
BASE IMPONIBLE I.V.A.	224.723,19 €	390.403,54 €	164.862,75 €	779.989,48 €	1.559.978,96 €
I.V.A.	47.191,87 €	81.984,74 €	34.621,18 €	163.797,79 €	
IMPORTE TOTAL	271.915,06 €	472.388,28 €	199.483,93 €	943.787,27 €	

En cualquier caso, la distribución por anualidades del presupuesto total se efectuará de acuerdo con la fecha de formalización del contrato y se imputarán a las aplicaciones presupuestarias del presupuesto municipal de gastos de los ejercicios presupuestarios correspondientes.

El **valor estimado** del contrato, sin incluir el Impuesto sobre el Valor Añadido, y teniendo en cuenta las eventuales prórrogas previstas en el punto 5 de este pliego (un año), es de **1.559.978,96 euros.**

En Badajoz, a 29 de enero de 2021

LA TESORERA MUNICIPAL

AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ · TESORERÍA ·

Fdo.: Cristina Narro Prieto

ANEXO I

IMPUESTOS MUNICIPALES

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles.
- Impuesto sobre Actividades Económicas.
- Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.
- Impuesto sobre Construcciones, Instalaciones y Obras.
- Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana.
- Impuesto sobre Gastos Suntuarios en la Modalidad de cotos Privados de Caza y Pesca.

TASAS MUNICIPALES

- Tasa por Expedición de Documentos Administrativos.
- Tasa por Prestación del Servicio Contra Incendios.
- Tasa por Prestación de Servicios de Cementerios Municipales.
- Tasa por Prestación del Servicio de Recogida de Basura a Petición de Parte.
- Tasa por Licencia para la Entrada y Salida de Vehículos a través de las Aceras en Garajes y Cocheras y las reservas de Espacios en las Vías y Terrenos de Uso Público para Aparcamiento, Carga y Descarga de Mercancías y Ocupación de Contenedores.
- Tasa por la Utilización Privativa o el Aprovechamiento Especial derivado de la Apertura de Zanjas, Calicatas y Calas en Terrenos de Uso Público Local, inclusive Carreteras, Caminos y demás Vías Públicas Locales, para la Instalación y Reparación de Cañerías, Conducciones y Otras Instalaciones, así como Cualquier Remoción de Pavimentos o Acera de la Vía Pública.
- Tasa por Prestación del Servicio de Mercados Municipales.

AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ TESORERÍA

- Tasa por la Utilización Privativa o el Aprovechamiento Especial del Dominio Público Local Derivado de la Ocupación de Terrenos de uso público para Venta Ambulante.
- Tasa por Utilización Privativa o Aprovechamiento Especial Derivado de la Ocupación del Suelo con Kioscos, Puestos, Barracas, Casetas, Espectáculos, Atracciones, etc. en Terrenos de uso Público Municipal.
- Tasa por la Utilización Privativa o el Aprovechamiento Especial Derivado de la Ocupación del Subsuelo, Suelo y Vuelo de la Vía Pública.
- Tasa por la Prestación del Servicio de Grúa para la Retirada de Vehículos de la Vía Pública y por la Inmovilización de Vehículos mal Estacionados, así como el Depósito y Custodia de los Vehículos Retirados.
- Tasa por Derecho de Examen en convocatorias para acceder a la Función Pública.
- Tasa por las Actividades realizadas en la Universidad Popular de Badajoz.
- Tasa por utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local derivado de la ocupación de los terrenos de uso público por mesas y sillas con finalidad lucrativa.
- Tasa por instalación de anuncios ocupando terrenos de dominio público local.
- Tasa por prestación del Servicio Público de Bicicletas.
- Tasa por Aprovechamiento de Terrenos de Dominio Público por utilización de Cajeros Automáticos con acceso desde la Vía Pública.

CONTRIBUCIONES ESPECIALES

- Contribuciones Especiales.

PRECIOS PUBLICOS

- Precio Público por la Monda de Pozos Negros y Limpieza en Calles Particulares.
- Precio Público por Venta de Ordenanzas Fiscales y Edición del Plan General de Ordenación Urbana de la ciudad de Badajoz.

- Precio Público por los Servicios Prestados por el Instituto Municipal de Servicios Sociales.
- Precio Público por realización de Actividades Musicales desarrolladas en Escuelas Municipales de Música.
- Precio público por la prestación de los servicios veterinarios y recogida y adopción de mascotas en la perrera municipal.
- Precio Público para la utilización de instalaciones deportivas gestionadas por la Fundación Municipal de Deportes y por la realización de Actividades Deportivas.
- Precio Público por la utilización del servicio del Albergue en las Instalaciones Municipales de "El Revellín".

MULTAS Y SANCIONES

- Infracciones y Sanciones Urbanísticas.
- Multas Ordenanza Municipal de Policía Urbana.

AYUNTAMIENTO DE BADAJOZ TESORERÍA