



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA ADJUDICACIÓN DE CONTRATO DE SERVICIOS CONSISTENTE EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICO JURÍDICA EN LAS LABORES DE APLICACIÓN Y REVISIÓN DE LOS TRIBUTOS Y DEMÁS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO COMPETENCIA DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA.

1. OBJETO DEL CONTRATO

- 1.1. Servicios en gestión tributaria.
- 1.2. Servicios en gestión recaudatoria.
- 1.3. Servicios en inspección de tributos locales.
- 1.4. Servicios en la realización de notificaciones en materia de tributos propios y cedidos
- 1.5. Régimen jurídico.

2. CARÁCTER, CONTENIDO Y ACTUACIONES DE AMBAS PARTES

- 2.1 Carácter del servicio.
- 2.2 Contenido del servicio.
 - 2.2.1 Servicios de gestión tributaria.
 - 2.2.2 Servicios de gestión recaudatoria.
 - 2.2.3 Servicios en realización de notificaciones.
 - 2.2.4 Servicios en inspección de tributos locales.
- 2.3 Rendición de cuentas.
- 2.4 Otras obligaciones.
 - 2.4.1 Suministro de información.
 - 2.4.2 Locales, denominación y horario.
 - 2.4.3 Personal.
- 2.5 Medios informáticos.
 - A) EQUIPOS Y HARDWARE.
 - B) SOFTWARE Y APLICACIONES.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 1 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
1	Directora General de Tributos		
2			



2.6 Impresos Oficiales.

2.7 Actos Administrativos.

2.8 Anuncios oficiales y publicidad.

2.9 Titularidad y reserva de la información.

2.10 Incompatibilidades.

3. CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA.

3.1. Retribuciones Ordinarias.

3.2. Retribuciones por Notificaciones

4. LIQUIDACIONES AL ADJUDICATARIO.

4.1. Por gestión tributaria y recaudación voluntaria de tributos locales.

4.2. Por notificaciones.

4.3. Por recaudación voluntaria y ejecutiva.

4.4. Por otros conceptos.

5. MIGRACIÓN DE DATOS Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO:

5.1. Adjudicatario ENTRANTE

5.2. Adjudicatario SALIENTE

5.2.1 Plan de devolución del servicio

5.2.2 Plan de migración de datos

6. ACCESIBILIDAD Y DESARROLLO SEGURO

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 2 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			



El objeto del presente Pliego es el establecimiento de las Prescripciones Técnicas Particulares que han de regir la contratación de los servicios consistentes en la colaboración, realización de tareas materiales, de asesoramiento y asistencia técnica, que en ningún caso tendrán la consideración de acto administrativo, para las labores de aplicación y revisión de los tributos y demás ingresos de derecho público competencia de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

En materia de tributos propios y cedidos de la Comunidad Autónoma el objeto del contrato se limitará a la recaudación ejecutiva y los actos de revisión derivados de la misma.

En materia de tributos locales el objeto del contrato alcanza la aplicación y revisión tributarias. Se han firmado con la actualidad convenios de delegación de 167 municipios de La Rioja, que se corresponden con la totalidad de los municipios riojanos excepto Arnedo, Briones, Ezcaray, Haro, Ribafrecha, Logroño y Zarratón, con el alcance señalado por cada municipio.

Corresponderán a la Administración autonómica la realización de todas aquellas funciones reservadas legalmente a funcionario público y que impliquen ejercicio de autoridad, así como las labores de dirección y coordinación necesarias para la correcta prestación del servicio.

1.OBJETO DEL CONTRATO

Específicamente, y sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar el objeto del Contrato, consiste en la prestación a la Comunidad Autónoma de La Rioja de los siguientes Servicios:

1.1Servicios en gestión tributaria.

El objeto del contrato a que se refiere el presente Pliego en materia de gestión tributaria, consiste en la prestación de los servicios técnicos, administrativos e informáticos a la Dirección General de Tributos de la Consejería competente en materia de Hacienda de esta Comunidad Autónoma de La Rioja, en adelante la Dirección General, en la realización efectiva de la gestión tributaria, revisión y notificación de los tributos locales y demás ingresos de derecho público cuya gestión se delegue en esta Comunidad Autónoma de La Rioja al amparo de lo establecido en el artículo 7 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

En la actualidad los recursos que son susceptibles de delegación en materia de gestión y revisión tributaria son los Impuestos sobre Bienes Inmuebles de naturaleza Rústica, Urbana y Características Especiales, Impuesto sobre Actividades Económicas, Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica e Impuesto sobre Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, Tasa de Agua Potable, Tasa de Basuras, Tasa de Alcantarillado, Tasa para el Fomento de la Agricultura y resto de tasas municipales.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 3 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante /Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

Estos servicios se extenderán igualmente a la gestión y revisión tributaria del Canon de Saneamiento, regulado por Ley 5/2000, de 25 de octubre de Saneamiento y Depuración de aguas residuales de La Rioja, desarrollado reglamentariamente en el Decreto 55/2001, de 21 de diciembre.

1.2 Servicios en gestión recaudatoria.

El objeto del contrato a que se refiere el presente Pliego en materia de gestión recaudatoria, consiste en la prestación de servicios técnicos, administrativos e informáticos a la Dirección General, en la realización efectiva de la gestión recaudatoria, notificación y revisión en periodo voluntario de los ingresos de derecho público de titularidad municipal en los términos en que sean delegados por los municipios, y en periodo ejecutivo, además de los recursos anteriores, los ingresos de derecho público titularidad de esta Comunidad Autónoma cuya gestión recaudatoria corresponda a la Dirección General, que así se le encomienden a la empresa adjudicataria dependiendo de las necesidades de la misma.

En la actualidad los recursos locales que son susceptibles de delegación en materia de gestión recaudatoria son los Impuestos sobre Bienes Inmuebles de naturaleza Rústica, Urbana y Características Especiales, Impuesto sobre Actividades Económicas, Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica e Impuesto sobre Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, Contribuciones Especiales, Tasa de Agua Potable y Canon de Saneamiento, Tasa de Basuras, Tasa de Alcantarillado, Tasa para el Fomento de la Agricultura y resto de tasas municipales. En materia de recaudación ejecutiva se incluyen además las multas y sanciones así como el resto de ingresos de derecho público municipales.

Estos servicios se extenderán a cualquier otro ingreso de derecho público que sea exigible por la Dirección General, cuya titularidad corresponda a otras Administraciones u Organismos Públicos, con quienes la Comunidad Autónoma convenga el servicio de recaudación en período voluntario, ejecutivo, o en ambos. A día de la fecha únicamente existe firmado Convenio para la recaudación ejecutiva con la Agencia de Desarrollo Económico de La Rioja.

La Comunidad Autónoma, para deudas de ingreso de derecho público derivadas de tributos propios y cedidos, tiene suscrito con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) el Convenio para la recaudación en vía ejecutiva de los ingresos de derecho público publicado en BOE de 8 de noviembre de 2006, de manera que son objeto del presente contrato las deudas que no se carguen a la AEAT y en particular, aquellas que sea conveniente gestionar por la propia Comunidad Autónoma por motivos de eficiencia y agilidad por tratarse de deudas en las que se existan garantías constituidas de favor de esta Comunidad Autónoma, cuando se detecte la existencia de responsables solidarios o subsidiarios de la deuda, cuando exista la posibilidad de realizar una compensación inmediata con algún pago pendiente en la Comunidad Autónoma o aquellas deudas en las que el sujeto pasivo haya fallecido dado el inmediato acceso que se tiene directamente desde la Comunidad Autónoma a la documentación presentada a efectos del Impuesto sobre Sucesiones, o por cualquier otra circunstancia que así se

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 4 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

considere.

1.3 Servicios en inspección de tributos locales:

El objeto del contrato a que se refiere el presente Pliego en materia de inspección de tributos locales consiste en la prestación de servicios técnicos, administrativos e informáticos a la Dirección General, en la realización efectiva de la inspección, notificación y revisión tributaria del Impuesto sobre Actividades Económicas con el alcance asumido por esta Comunidad Autónoma de La Rioja por Orden EHA/4255/2004, de 20 de diciembre, así como en el Impuesto de Construcciones, Instalaciones y Obras ,el Impuesto sobre de Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana y de las Tasas Locales, siempre que dichas funciones sean objeto de delegación expresa por parte de los municipios.

1.4 Servicios en la realización de notificación en materia de tributos propios y cedidos.

Es igualmente objeto del contrato la prestación de servicios técnicos, materiales e informáticos a la Dirección General en materia de notificaciones consistentes en el ensobrado, depósito en la entidad notificadora, recepción, custodia, preparación para publicación en tablón edictal único y devolución a la correspondiente Sección de las liquidaciones en periodo voluntario y otras actuaciones que se le encomienden al adjudicatario en materia tributos propios y cedidos así como grabación del resultado de la notificación en el Sistema de Gestión de Tributos Cedidos. O las tareas equivalentes en materia de notificación electrónica cuando dicho sistema se ponga en marcha en los procedimientos objeto del contrato.

El adjudicatario asumirá únicamente el coste derivado de las actuaciones definidas en el punto anterior.

Para la prestación de los servicios definidos en los apartados anteriores, el adjudicatario mecanizará la información contenida en las autoliquidaciones y liquidaciones de contraído previo en los términos que se requieran para la correcta prestación del contrato. La información así mecanizada tiene carácter reservado y por dicha circunstancia será remitida a la Dirección General sin que el contratista pueda conservar copia o utilizarla para cualquier finalidad que no sea la prestación del servicio contratado.

1.5. Régimen jurídico.

La realización del objeto del presente contrato se regirá, además de por la normativa en materia contractual vigente durante la prestación del mismo,

- Ley 58/2003, de 17 de noviembre, General Tributaria y normas de desarrollo.
- Ley 47/2003, de 26 de noviembre, General Presupuestaria.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 5 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante /Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			



- Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales y normas de desarrollo.
- Ley 11/2013, de 21 de octubre, de Hacienda Pública de La Rioja y normas de desarrollo.
- Ley 6/2002, de 18 de octubre, de Tasas y Precios Públicos de la Comunidad Autónoma de La Rioja y normas de desarrollo.
- Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio y normas de desarrollo.
- Reglamento General de las actuaciones y los procedimientos de Gestión e Inspección Tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos, aprobado por Real Decreto 1065/2007, de 27 de julio y normas de desarrollo.
- Real Decreto 520/2005, de 13 de mayo, por el que se aprueba el Reglamento general de desarrollo de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, en materia de revisión en vía administrativa.
- Ley 5/2000, de 25 de octubre, de Saneamiento y Depuración de Aguas Residuales de La Rioja y normativa de desarrollo.
- Ley 10/2017 de 27 de octubre por la que se consolidan las disposiciones legales de la Comunidad Autónoma de La Rioja en materia de impuestos propios y tributos cedidos
- Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Ordenanzas de los municipios con los que se convenga la aplicación de ingresos de derecho público.
- Normativa aplicable en la Comunidad Autónoma de La Rioja en materia presupuestaria, contable y de ingresos de derecho público propios.
- El presente pliego de prescripciones técnicas, por la oferta del adjudicatario, así como por cualquier instrucción que emita la Dirección General para el fiel cumplimiento del objeto del contrato.

El desconocimiento del contrato en cualquiera de sus términos, de los documentos anejos que forman parte del mismo o de las instrucciones, pliegos o normas de toda índole dictadas por la Administración que puedan tener aplicación en la ejecución de lo pactado, no eximirá al contratista de su cumplimiento.

2. CARÁCTER, CONTENIDO Y ACTUACIONES DE AMBAS PARTES

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 6 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

2.1 Carácter del servicio.

La empresa adjudicataria tendrá el carácter de empresa contratista de la Comunidad Autónoma de La Rioja en la realización de servicios, con el alcance previsto en la Ley de Contratos del Sector Público, con los derechos y obligaciones definidos en la misma, en el presente Pliego y en el de Cláusulas Administrativas Particulares.

La empresa adjudicataria quedará sujeta al control e inspección a realizar por la Dirección General y la Intervención General. Corresponde a la Dirección General la representatividad de la Comunidad Autónoma de La Rioja en las materias objeto del contrato, teniendo en cuenta en todo momento su condición de único interlocutor legal con las Corporaciones Locales u otros entes de derecho público con convenio suscrito o susceptibles de pactarlo, debiendo abstenerse el contratista de cualquier actividad en relación a las mismas, salvo indicación de aquélla y con expresa autorización.

La empresa adjudicataria no tendrá, en ningún caso, la condición de órgano de aplicación de los tributos de la Comunidad Autónoma de La Rioja, no dependerá orgánicamente de ella, ni estará incardinada en su estructura administrativa. El personal de la empresa no tendrá vinculación laboral alguna con la Comunidad Autónoma de La Rioja, ni generará derechos laborales o económicos de cualquier clase frente a ésta. En todo caso se estará a lo dispuesto en la Instrucción de 21-12-2012 de la Comisión Delegada del Gobierno de Adquisiciones e Inversiones por la que se establecen medidas para la correcta ejecución de los servicios que vayan a ser objeto de contratación. (BOR 28-12-2012)

La empresa adjudicataria designará un Director Responsable del contrato, que asumirá funciones de gerencia, y que será interlocutor único ante la Dirección General, con dedicación exclusiva, formación específica en las materias del objeto del presente contrato y competencia para todos los aspectos e incidencias que plantee la ejecución del mismo. Este Director Responsable deberá prestar sus servicios de forma presencial en la oficina que el adjudicatario habilitará en Logroño sin perjuicio de la realización de visitas de coordinación e inspección de los trabajos y servicios prestados en las oficinas habilitadas en otros municipios de la Comunidad Autónoma de la Rioja.

El Director Responsable será el encargado de organizar los servicios necesarios para el cumplimiento del contenido del presente contrato y el interlocutor único válido para la recepción de las instrucciones dictadas por la Dirección General, así como de la implementación de las medidas necesarias para su inmediata ejecución.

Cualquiera que sea la naturaleza de las incidencias y discrepancias que puedan surgir en la ejecución del contrato, el responsable del mismo se dirigirá al Director Responsable designado por la empresa contratista, a quien corresponde la dirección y control de la actividad contratada. En ningún caso el responsable del contrato ni ninguna otra persona al servicio de la Dirección General impartirá al personal encargado de realizar el servicio, verbalmente o por escrito, instrucciones, órdenes o indicaciones sobre el funcionamiento del servicio, ejecución de las tareas o realización de la actividad, absteniéndose siempre

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 7 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

de ejercer funciones directivas u organizativas con respecto a los trabajadores de la empresa contratada.

2.2 Contenido del servicio.

La empresa adjudicataria 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.

La empresa adjudicataria deberá facilitar a la Administración los servicios profesionales necesarios para el correcto desarrollo y cumplimiento del objeto del contrato, así como asistencia profesional en las reuniones informativas necesarias para la correcta ejecución de la prestación contratada. En particular, deberá realizar los informes y estudios relativos a la realidad económica de los diferentes municipios de La Rioja, que permitan una planificación eficaz y racional de las actuaciones de control y aplicación tributarias adaptadas a las características de cada uno de ellos.

En todo caso, la empresa adjudicataria estará obligada a proporcionar, a solicitud de la Dirección General y en el plazo que se le fije en la respectiva petición y en su defecto en el de un mes, todo tipo de informes, estados, relaciones o estadísticas relacionadas con la aplicación de la totalidad de derechos económicos encomendados a la misma.

Asimismo, deberá presentar, junto con la correspondiente rendición de cuentas, una memoria anual de la gestión llevada a cabo durante el ejercicio dentro de los dos meses siguientes a la finalización del correspondiente ejercicio. La Dirección General con carácter previo a su aceptación revisará y comprobará que la misma se ajusta a las obligaciones del contratista, pudiendo requerir información adicional y las subsanaciones que sean necesarias con carácter previo a la tramitación y pago de la factura final de cada ejercicio.

En materia de notificaciones la empresa adjudicataria no soportará otro coste que el previsto en el punto 1.4 del presente Pliego. Las mismas se realizarán a través de la entidad adjudicataria del Acuerdo Marco para la contratación de los servicios postales en el ámbito de la administración general de la Comunidad Autónoma de La Rioja, sus organismos públicos y restantes entes integrantes del sector público de La Rioja, en el supuesto de no realizarse a través de notificación electrónica.

Se definen a continuación los criterios y condiciones de realización de los servicios objeto del presente contrato, expresivo de las obligaciones y derechos de las partes contratantes, así como de la forma de ejecución del contrato de servicios que, en todo caso, se basará en una gestión eficiente, ágil, de unidad en la gestión e integral del contribuyente, en facilitar al mismo el cumplimiento de sus

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 8 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

obligaciones tributarias, racionalizando, normalizando y simplificando los procedimientos, minimizando los tiempos de respuesta observando los derechos que le reconoce la normativa tributaria y maximizando los niveles de liquidación y recaudación de los ingresos de derecho público objeto del presente contrato. Igualmente se optimizarán aquellos instrumentos jurídicos que permitan una instrucción ágil y acumulada de expedientes, la generación electrónica de documentos, el control de plazos y del estado y situación de los expedientes, así como la supresión de trámites administrativos innecesarios en general y en especial la reducción de las obligaciones formales de los obligados tributarios.

2.2.1 Servicios de gestión tributaria.

La prestación del servicio de gestión tributaria se llevará a cabo respecto de los tributos locales mediante la aplicación de los medios y procesos idóneos para la consecución de los objetivos propuestos.

La empresa adjudicataria deberá disponer de la infraestructura y capacidad técnica necesarias para el desarrollo del contrato en los términos previstos en el presente pliego.

La prestación de estos servicios se orientará fundamentalmente a la realización eficiente y ágil de labores preparatorias en colaboración con la Administración y bajo su supervisión, que en ningún caso se tratarán de propuestas en el sentido de actos de trámite del procedimiento tributario ni actuaciones tributarias que en todo caso irán firmados por funcionarios públicos cuando proceda, relativas a las siguientes funciones:

1. Elaborar modelos de Ordenanzas Fiscales reguladoras de la imposición municipal para las Entidades Locales que tengan convenida con la Comunidad Autónoma de La Rioja la aplicación de sus recursos.
2. Preparar propuestas en materia de concesión y denegación de exenciones y bonificaciones en los modelos propuestos por la empresa adjudicataria y previamente aprobados por la Dirección General.
3. Preparar propuestas de liquidaciones conducentes a la determinación de las deudas tributarias en los modelos propuestos por la empresa adjudicataria y previamente aprobados por la Dirección General.
4. Preparar la publicación de edictos de aprobación y exposición pública de los padrones correspondientes, una vez firmados de conformidad por la Administración.
5. Emitir documentos de cobro y justificantes de pago en los modelos propuestos por la empresa

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 9 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
1	Directora General de Tributos		
2			



adjudicataria y previamente aprobados por la Dirección General, así como mecanización y archivo de notificaciones y preparación para la publicación en el Tablón Edictal único de la citación para notificación por comparecencia cuando cumplidos los trámites legales hayan resultado infructuosas.

6. Poner al cobro de las cuotas de Canon de Saneamiento junto con los recibos de agua de conformidad con lo dispuesto en la normativa del impuesto.
7. Preparar los expedientes y elaboración de las propuestas de resolución de devolución de ingresos indebidos en los modelos propuestos por la empresa adjudicataria y previamente aprobados por la Dirección General.
8. Elaborar propuestas de resolución de los recursos que se interpongan contra los actos anteriores en los modelos propuestos por la empresa adjudicataria y previamente aprobados por la Dirección General.
9. Asistir e informar al contribuyente en las materias anteriores.
10. Elaborar la información necesaria para dar respuesta a los requerimientos de información periódicos o puntuales por parte del Ministerio con competencia en materia de Hacienda, en materia de esfuerzo fiscal de las Corporaciones Locales, compensaciones por bonificaciones fiscales aprobadas por el Estado sobre tributos locales, estadísticas de ordenanzas fiscales del Impuesto sobre Bienes Inmuebles o de cualquier otra que sea requerida al amparo de lo establecido en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las Haciendas Locales y normativa sectorial aplicable.
- 10.bis Elaborar la información necesaria para dar respuesta a los requerimientos de información periódicos o puntuales que realicen las entidades locales delegantes a la Dirección General de Tributos, así como de los cursados por cualesquiera otras entidades que hayan encomendado a la CAR la recaudación de sus ingresos (ADER).
11. Trabajar en el mantenimiento, integración, depuración y corrección sistemática de la información identificativa de los contribuyentes integrantes de los diferentes padrones, censos y matrículas de tributos locales, para lograr la unificación y homogeneización de los datos fiscales de los contribuyentes, domicilios y demás datos identificativos de los mismos, mediante la asignación de datos de los contribuyentes ya censados pero que se encuentren incompletos, desconocidos, erróneos o desfasados.

Para la ejecución de esta función se realizará la búsqueda y localización de contribuyentes desconocidos mediante labores de investigación en las que se solicitará la colaboración de los municipios afectados en los términos establecidos en el correspondiente convenio de delegación para la aplicación de los ingresos de derecho público municipales y se utilizará, además de los

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 10 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			



cruces informáticos de los datos de contribuyentes por distintos tributos, las herramientas de identificación de deudores de las que pueda disponer la Dirección General, y que sean susceptibles de cesión al adjudicatario.

En particular, y en relación a este punto, la empresa contratista habrá de proceder sistemáticamente y, con carácter previo a la carga de los padrones por tributos u otros ingresos de derecho público locales (incluido el padrón del Impuesto sobre Bienes Inmuebles) y a la remisión de las altas correspondientes a esta la Dirección General, a la depuración de los datos identificativos de los contribuyentes incluidos en los mismos. Para esta labor podrá requerir del titular del ingreso de derecho público la localización de propietarios correctos en el caso de titulares desconocidos o incorrectos.

12. Tratar los soportes informáticos o documentales aportados por ésta u otras Administraciones necesarios para la generación de las listas cobratorias y liquidaciones de ingreso directo, así como para la gestión de las bajas comunicadas. La empresa adjudicataria deberá recibir, depurar y volcar en los sistemas de la Dirección General todo tipo de información, antecedentes, soportes y documentos que posibiliten la rápida y eficaz gestión de altas, bajas y modificaciones de los respectivos padrones y documentos cobratorios, así como para proporcionar todo tipo de informes y estados relacionados con los recursos gestionados, para esta tarea deberá contar con aplicaciones informáticas adecuadas.

2.2.2 Servicios de gestión recaudatoria.

La prestación del servicio en la realización material de la gestión recaudatoria objeto del presente contrato se llevará a cabo por la empresa adjudicataria, actuando en todo caso bajo el control e inspección de la Dirección General.

Diariamente el contratista controlará y procesará los cobros y resto de datas de ese día, datos que habrán de servir de base y justificación para los ingresos diarios en cuentas restringidas, así como para la confección de las cuentas a rendir. El contratista deberá enviar diariamente un fichero vía Editran que contenga los ingresos realizados en las cuentas restringidas el día anterior y que permita conciliar las datas por ingreso de cada día con los extractos bancarios que recogen los ingresos realizados en las cuentas restringidas de recaudación y los correspondientes ingresos en formalización.

El adjudicatario deberá alcanzar en cada ejercicio un porcentaje medio mínimo en la recaudación voluntaria del OCHENTA Y CINCO POR CIENTO (85%) de los cargos netos respecto de los recursos objeto del contrato en el ejercicio anterior. No alcanzar el porcentaje anterior será causa de resolución del contrato conforme a lo previsto en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Las tareas a desarrollar en materia de gestión recaudatoria se extenderán a las actuaciones que, bajo las

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 11 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos, permitan a los contribuyentes el acceso a la información tributaria propia así como el pago telemático a través de la plataforma de la que dispone la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Recaudación Voluntaria.

La realización de la recaudación voluntaria habrá de inspirarse en criterios de economía, eficacia, eficiencia, utilización de tecnologías informáticas y telemáticas, reducción del coste indirecto así como el respeto escrupuloso a los derechos y garantías del contribuyente. A tal fin se pondrán en conocimiento del mismo, en cada período de cobro, los conceptos y cuotas a su cargo, con expresión de los detalles del recibo en el que, en el propio texto del mismo o anexos que fueran precisos, se identifiquen todos los objetos tributarios, elementos constitutivos de la cuota tributaria, plazos y formas de pago y demás circunstancias de interés que deba conocer, mediante la documentación oportuna que le sirva para la realización del ingreso a través de Entidades Colaboradoras y al mismo tiempo para formalizar la domiciliación de posteriores vencimientos, en cuya captación han de proyectarse reiteradas actuaciones y esfuerzos.

Las tareas correspondientes a la recaudación voluntaria se extenderán a las siguientes actuaciones:

1. Proceder a la recepción, carga, grabación o elaboración de soportes informáticos o documentales, padrones municipales, listas cobratorias, etc. que le sean entregados por esta Administración para su tratamiento informático, vuelco a los sistemas de ingresos de la Comunidad Autónoma de La Rioja y emisión masiva de recibos.
2. Llevar un exhaustivo control de las órdenes de domiciliación de deudas de vencimiento periódico y elaborar en cada período de cobro las relaciones informatizadas para cada una de las entidades financieras con cuotas domiciliadas. El adjudicatario deberá disponer de las adaptaciones y actualizaciones así como de medios tecnológicos necesarios para la remisión de las citadas relaciones en los soportes informáticos y canales de intercambio de información que les sea requeridos por la Dirección General de Tributos para adaptarse bien a los acuerdos que ésta llegue con las entidades bancarias, bien al cumplimiento de obligaciones jurídicas sobrevenidas. La falta de implementación de estas actualizaciones tecnológicas, en el plazo de un mes desde que las mismas le sean requeridas formalmente, podrá dar lugar a la resolución del contrato.
3. Serán obligatorios para el adjudicatario los medios de pago establecidos en el artículo 34.1.a) a d) del Reglamento General de Recaudación y el pago telemático. Por la Comunidad Autónoma de La Rioja se podrán establecer otras fórmulas como banca electrónica, pago a través de cajero automático, o por cualquier otro procedimiento en los términos que sean fijados por la Consejería competente en materia de Hacienda y que serán obligatorios para el adjudicatario

De conformidad con el artículo 36.3 del Reglamento General de Recaudación, “los importes ingresados

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 12 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

por los obligados al pago a través de tarjetas de crédito y débito no podrán ser minorados como consecuencia de descuentos en la utilización de tales tarjetas o por cualquier otro motivo”.

4. Los contribuyentes efectuarán los ingresos en cuentas restringidas de recaudación habilitadas por la Dirección General, en las Entidades Colaboradoras designadas por la Comunidad Autónoma. La titularidad de dichas cuentas será de la Comunidad Autónoma de La Rioja, sin que el adjudicatario pueda disponer de los saldos o fondos en ellas ingresados.

El adjudicatario rendirá cuentas, al menos con carácter anual, en las que deberán conciliar el importe de los ficheros remitidos comprensivos de los ingresos, con las remesas de fondos que desde las entidades autorizadas se realicen a la cuenta general de esta Comunidad Autónoma así como con los ingresos en formalización.

5. Durante los períodos de cobros de deudas de vencimiento periódico el adjudicatario depurará errores en los censos y padrones mediante la obtención de información de los contribuyentes, que en cualquier caso deberán tener soporte de carácter documental, tanto físico como electrónico.

6. La empresa adjudicataria colaborará en la depuración de padrones y censos, elaborando estados de situación respecto de valores de defectuosa emisión, titularidades incorrectas y errores advertidos en el desarrollo de la gestión recaudatoria que pongan de manifiesto la imposibilidad de una efectiva realización de los recursos o la generación de daños o perjuicios a personas o instituciones en el caso de no poder desarrollarse plenamente los procedimientos de cobro previstos reglamentariamente, emitiendo propuestas al respecto para que sean estudiadas y reconducidas tales anomalías.

Recaudación Ejecutiva

Las tareas correspondientes a la recaudación ejecutiva se extenderán a las siguientes actuaciones:

1. Proceder a la recepción, carga y grabación de todo tipo de información, antecedentes y documentos, tanto por soporte informático como en soporte documental que le sean entregados para la gestión de cargos, descargos, bajas y modificaciones de los recursos gestionados. Los antecedentes de las deudas cargadas mediante soporte informático y/o documental serán archivados ordenadamente por la empresa adjudicataria en el expediente administrativo de apremio, procediendo seguidamente a la notificación de la providencia de apremio a los deudores.
2. Elaborar física o electrónicamente los expedientes administrativos de apremio y, con todos los antecedentes reglamentarios, dar traslado de los mismos a la Dirección General para que se dicten los actos administrativos necesarios y sucesivos hasta su finalización.
3. Ejecutar materialmente en las distintas fases del expediente ejecutivo las siguientes actuaciones, que en ningún caso se tratarán de propuestas en el sentido de actos de trámite del procedimiento tributario ni

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 13 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

actuaciones tributarias, que en todo caso irán firmados por funcionarios públicos cuando proceda:

- Preparar las notificaciones de las providencias de apremio.
- Preparar la publicación por comparecencia de las notificaciones infructuosas.
- Elaborar y preparar las notificaciones de requerimientos para obtención de información de terceros.
- Elaborar propuestas de diligencias y mandamientos de embargo de bienes y de propuestas de alzamiento de embargos.
- Preparar la notificación de diligencias de embargo y en particular preparar para el envío por la Dirección General de los ficheros de petición de información patrimonial a la Tesorería General de la Seguridad Social, de embargo de devoluciones tributarias a la AEAT , de embargo de cuentas a través de la norma bancaria cuaderno 63, para lo que deberá disponer de EDITRAN, así como al envío a la Dirección General de Tráfico de la relación de impagos de la deuda del recibo del impuesto correspondiente.
- Proponer la realización de bienes embargados, elaborando toda la documentación necesaria para la tramitación de subastas, así como para la ejecución de garantías.
- Proponer la designación de peritos, así como la constitución de depósitos y la designación y remoción de depositarios.
- Proponer la declaración y rehabilitación de fallidos y en su caso créditos incobrables.
- Preparar propuestas de resolución de recursos interpuestos contra actos del procedimiento de apremio o tercerías de dominio en los formatos que proponga la empresa adjudicataria y se aprueben por la Dirección General.
- Proponer los acuerdos de declaración de sucesores o responsables solidarios o subsidiarios, en particular en materia de afección de bienes en los en los formatos que proponga la empresa adjudicataria y se aprueben por la Dirección General.
- Dar traslado a la Dirección General de cualquier hecho de que tengan conocimiento del cual pueda derivarse el inicio de acciones civiles o penales en defensa del crédito público.
- Elaborar la certificación calificada de deudas así como las propuestas de actuación en las convocatorias en las que deba personarse la representación de la Comunidad Autónoma y el control y seguimiento de los procesos concursales.
- Realizar las tareas preparatorias para la tramitación de expedientes de aplazamiento/fraccionamiento, compensación de deudas y suspensión de las mismas, así como presentar propuestas de concesión o denegación de los mismos en los formatos que proponga

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 14 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

la empresa adjudicataria y se aprueben por la Dirección General.

- Expedir documentos liberatorios del pago y duplicados de los mismos en los formatos que proponga la empresa adjudicataria y se aprueben por la Dirección General.

4. Las costas del procedimiento ejecutivo, con independencia del resultado de cada expediente de apremio, serán satisfechas por el adjudicatario, quedando de su cuenta y cargo las que resultan irrecuperables una vez finalizado el expediente. Las cantidades percibidas por este concepto por el contratista y que hayan sido ingresadas en las cuentas restringidas de recaudación de la Comunidad Autónoma se abonarán al contratista por la misma con el carácter de suplidos. El adjudicatario en ningún caso podrá repercutir al contribuyente costas que no se hayan producido, constituyendo esta actuación indebida falta grave.
5. La empresa adjudicataria elaborará las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida, tanto en la periódica rendición de cuentas que al efecto se establezca, como en cualquier otra circunstancia que le sea requerida.
6. La empresa adjudicataria llevará informáticamente un fichero de insolvencias, susceptible de ser cruzado con los de las deudas vivas, a fin de poner en conocimiento de la Dirección General esta circunstancia.
7. La rendición periódica de cuentas se instrumentará con periodicidad como mínimo anual mediante soporte documental de acuerdo con las instrucciones y el formato que se determine por la Dirección General, acompañada de la documentación bancaria que la respalde. La misma deberá contener la justificación que concilie las datas por ingreso con los ingresos realizados en cuentas restringidas de recaudación de la Comunidad Autónoma o en formalización. En tanto no se produzca la plena conformidad de la Dirección General a la rendición de cuentas, la empresa adjudicataria responderá frente a la Tesorería de la Comunidad Autónoma de La Rioja.
8. La liquidación de intereses de demora del período ejecutivo se realizará de conformidad con lo establecido en el artículo 72 del Reglamento General de Recaudación.

2.2.3 Servicios en realización de notificaciones.

1. Los actos administrativos emitidos para su notificación se detallarán en relaciones nominativas que serán entregados, junto con los documentos notificatorios emitidos, a la empresa adjudicataria para que proceda a su gestión.
2. Cuando las notificaciones se practiquen por correo certificado se realizarán a través de la entidad adjudicataria del Acuerdo Marco para la contratación de los servicios postales en el ámbito de la

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 15 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

administración general de la Comunidad Autónoma de La Rioja, sus organismos públicos y restantes entes integrantes del sector público de La Rioja. Si la Comunidad Autónoma optara por un sistema de PEE (Prueba de Entrega Electrónica) para la gestión de sus notificaciones administrativas, el adjudicatario habrá de proceder a su uso, adaptando para ello a su costa sus sistemas informáticos.

- De ponerse en marcha un sistema de notificación electrónica en el ámbito de la Dirección General, la empresa adjudicataria habrá de sujetarse al mismo en los términos establecidos en el Decreto 69/2014, de 14 de diciembre, por el que se regulan las comunicaciones y notificaciones electrónicas en el Sector Público de la Comunidad Autónoma de La Rioja y la Orden 2/2015, de 17 de febrero, por la que se regula el sistema de notificaciones electrónicas de la Administración General de la Comunidad Autónoma de La Rioja y de sus Organismos Públicos mediante dirección electrónica habilitada.

Lo señalado anteriormente será de aplicación a todas las notificaciones que haya de preparar la empresa adjudicataria en todos los procedimientos de aplicación de ingresos objeto del contrato.

- Será igualmente obligación del adjudicatario la introducción de fechas de notificación en los sistemas informáticos de la Comunidad Autónoma con arreglo a las instrucciones que al efecto se señalen por la Dirección General.
- Finalizadas las operaciones de notificación directa, personalizada, por correo o por cualquier otro procedimiento de los mencionados, la empresa adjudicataria reunirá sus justificantes y los entregará en la Dirección General, comprobando que coinciden exactamente con las relaciones iniciales entregadas.
- Si agotados los trámites notificadorios anteriores aún quedaran liquidaciones por notificar, se apurarán las indagaciones y diligencias encaminadas a la localización de otros domicilios de los sujetos pasivos pendientes de notificar, acudiendo a las Bases de datos de la Comunidad Autónoma de La Rioja o a los que ella tenga acceso, y solamente en los casos en que resulte imposible la práctica de tales notificaciones, se acudirá a su notificación a través del tablón único edictal.

2.2.4 Servicios en inspección de tributos locales.

A efectos de la delimitación de las funciones relacionadas con la inspección tributaria, se asistirá a la Comunidad Autónoma de La Rioja en la realización de aquéllas que han sido objeto de delegación, en materia de Impuesto de Actividades Económicas, por la Agencia Estatal de Administración Tributaria mediante Orden EHA 4255/2004, de 20 de diciembre, así como por las entidades locales a través del Convenio de delegación, atendiendo a las directrices señaladas desde la Consejería competente en materia de Hacienda en el marco de lo establecido en el correspondiente Plan de Control de Inspección Tributaria.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 16 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

La empresa adjudicataria ejecutará materialmente en las distintas fases del expediente inspector las actuaciones siguientes, que en ningún caso se tratarán de propuestas en el sentido de actos de trámite del procedimiento tributario ni actuaciones tributarias, que en todo caso irán firmados por funcionarios públicos cuando proceda:

- Comprobar las actividades o hechos imponible previamente declarados por los sujetos pasivos.
- Elaborar las propuestas de selección de contribuyentes sin perjuicio de su aprobación por la Dirección General.
- Elaborar la propuesta de las diligencias de las actuaciones de comprobación e investigación.
- Elaborar propuestas de las actas de conformidad y de disconformidad en relación con las actuaciones de comprobación e investigación.
- Elaborar propuestas de informes preceptivos en las actas de disconformidad.
- Elaborar propuestas de liquidación y de devoluciones de ingresos indebidos fruto de las actuaciones de comprobación e investigación y su notificación.
- Elaborar los ficheros de intercambio de información con la AEAT como consecuencia de las actuaciones de comprobación e investigación de Impuesto sobre Actividades Económicas.
- Elaborar las propuestas de resolución de recursos fruto de reclamaciones contra actos de comprobación e investigación tributaria.
- Elaborar las propuestas de incoación, instrucción y resolución de expedientes sancionadores como consecuencia de las actuaciones de inspección.
- Elaborar las propuestas de liquidación y notificación de las sanciones.
- Las funciones ya señaladas para la recaudación voluntaria y ejecutiva de las liquidaciones resultantes de los procedimientos inspectores y sancionadores.

2.3 Rendición de cuentas.

La rendición periódica de cuentas se instrumentará periódicamente y como mínimo con carácter anual, mediante soporte documental en el formato que se suministre desde la Dirección General, firmado por la empresa adjudicataria, acompañado de una memoria explicativa que complete, amplíe y aclare si fuera necesario la información en ella contenida. Consistirá en el cuadro entre la aplicación de fondos, realizada a través de los ficheros de ingresos remitidos vía Editran por el contratista y los aplicados por la Comunidad Autónoma de La Rioja, y el origen de los fondos, derivados de los traspasos de fondos que se realicen desde las cuentas restringidas de recaudación a la cuenta general de la Comunidad

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 17 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

Autónoma de La Rioja así como de los ingresos en formalización y los intereses de las cuentas correspondientes.

Los ingresos recibidos en la cuenta de transferencias que no hayan podido ser aplicados a ningún valor a 31 de diciembre, se detallarán en la cuenta mensual del mes de diciembre.

Esta documentación habrá de remitirse a la Dirección General en todo caso con la antelación que, para la justificación de las cuentas restringidas de recaudación, se fija en la Orden de la Consejería competente en materia de Hacienda por la que se regulan las operaciones de cierre de ejercicio en relación con la contabilidad de ingresos y gastos públicos que se publica cada año.

2.4. Otras obligaciones.

La empresa adjudicataria procederá a la ejecución del servicio en los plazos y con la periodicidad y condiciones establecidos en el presente Pliego y en el de Cláusulas Administrativas Particulares, sujeta en todo caso a los plazos de prescripción de los distintos recursos.

Resultarán igualmente exigibles para la empresa adjudicataria las instrucciones de la Dirección General para la interpretación del contrato.

La Dirección General tiene la facultad de inspeccionar y de establecer sistemas de control de calidad, dictando cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo contratado.

La empresa adjudicataria tendrá en todo momento la obligación de obedecer las órdenes e instrucciones que por escrito le sean dictadas por el personal de la Dirección General competente para el seguimiento de los trabajos, tanto en la realización de los mismos como en la forma de ejecución. En particular, habrá de ajustarse al diseño de los ficheros informáticos de altas y datas de valores que habrá de remitir para su vuelco en el Sistema General de Ingresos de la Comunidad Autónoma.

Para la mejor ejecución del presente contrato, a continuación se relacionan las actuaciones que tanto la Dirección General como la empresa adjudicataria deben efectuar permanentemente a todos los niveles.

2.4.1 Suministro de información.

Con independencia de la información de deudas en cuya recaudación participa la empresa adjudicataria, la Dirección General facilitará toda la información que sea precisa, de la que disponga o a la que tenga acceso, necesaria para la mejor prestación del servicio, debiendo la empresa adjudicataria procesar con la mayor celeridad y eficacia dicha información, en el formato en el que se le proporcione desde la Dirección General.

El contenido de los ficheros, listados, censos, padrones, matrículas, así como la información referida a cada contribuyente en particular, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados y utilizados por la empresa

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 18 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

adjudicataria para uso exclusivo en los procedimientos administrativos de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato.

Esta información, propiedad en su totalidad de la Dirección General, sólo podrá ser utilizada por la empresa adjudicataria para el ejercicio de las funciones objeto del presente contrato.

2.4.2 Locales, denominación y horario.

Las empresas licitadoras aportarán un local de un mínimo de trescientos (300) metros cuadrados útiles en planta baja ubicado en zona céntrica y de fácil acceso en Logroño, local que la empresa adjudicataria tendrá habilitado y dispuesto para la prestación del servicio, al dar comienzo la realización del mismo. El local habrá de cumplir las normas en materia de accesibilidad y eliminación barreras urbanísticas y arquitectónicas.

Habrà de disponer de despacho para el Director Responsable de la empresa así como sala de reuniones, que puede ser ese mismo despacho u otra dependencia. Habrà de disponer igualmente de una dependencia específica para la recepción de contribuyentes respecto de los que se estén siguiendo actuaciones de inspección tributaria, así como dependencias para archivos.

En los Municipios de Alfaro, Arnedo, Calahorra, Haro, Nájera y Santo Domingo de La Calzada, la empresa adjudicataria deberá prestar necesariamente los servicios objeto del presente contrato en los espacios disponibles en las Oficinas de Atención al Ciudadano disponiendo en cada uno de ellos de dos puestos de atención al público. Los equipos informáticos, líneas telefónicas y otros gastos individualizables serán de cuenta de la empresa adjudicataria.

En estos locales, así como en el que aporte la empresa adjudicataria, constará la denominación "SERVICIOS DE GESTIÓN INTEGRAL TRIBUTARIA DEL GOBIERNO DE LA RIOJA" respetando la Identidad Gráfica Corporativa e Institucional del Gobierno de La Rioja.

El horario de apertura al público mínimo será de lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas y en las oficinas de Logroño, será obligatoria además la apertura los jueves de 17.00 a 19.00 horas, sin perjuicio de que pueda autorizarse su reducción en horario de verano por la Dirección General, o ampliarse cuando se abran los plazos de ingreso en período voluntario de deudas de notificación colectiva y vencimiento periódico.

2.4.3 Personal.

La estructura mínima necesaria de la empresa adjudicataria en la oficina de Logroño estará compuesta por al menos:

- Un Director Responsable con titulación universitaria media o superior en materia jurídica y/o

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 19 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

económica. Deberá contar con experiencia acreditada de al menos tres años como responsable, en los servicios objeto del presente contrato, en entidades públicas o privadas en puesto de gerente, responsable con funciones gerenciales u otro puesto de similar naturaleza. Deberá tener dedicación exclusiva al mismo.

- Un técnico medio informático como responsable de informática.
- Seis técnicos con titulación universitaria en materia jurídica y/o económica, con experiencia acreditada de al menos tres años en alguna de los servicios objeto del presente contrato y al menos tres de ellos, además, como responsable en entidades públicas o privadas en alguna de las siguientes áreas: gestión tributaria, recaudación voluntaria, ejecutiva o inspección.
- Diez auxiliares administrativos, de los que al menos cinco de ellos deberán tener experiencia acreditada de al menos tres años en alguna de las materias objeto del presente contrato y tener titulación de bachiller superior o equivalente.

Este personal prestará sus servicios en Logroño, sin perjuicio de que al menos dos de ellos puedan prestar funciones de apoyo a los servicios periféricos cuando en las mismas se incrementen los volúmenes de gestión o la afluencia de contribuyentes.

Las oficinas territoriales, como mínimo en los municipios de Alfaro, Arnedo, Calahorra, Haro, Nájera y Santo Domingo, contarán al menos cada una de ellas con un responsable de oficina y un auxiliar administrativo. El responsable de oficina deberá tener experiencia acreditada de al menos tres años en alguna de los servicios objeto del presente contrato.

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición de las tareas objeto del contrato como especialistas a tres personas tituladas universitarias superiores que deberán acreditar experiencia durante los tres últimos años como responsable en entidades públicas o privadas en alguna de las siguientes áreas, cada uno en al menos una de ellas: gestión tributaria, recaudación voluntaria, recaudación ejecutiva e inspección tributaria, y con experiencia acreditada de al menos cinco años en una de ellas, que llevarán a cabo, como expertos en la materia, la dirección de cada una de las áreas y que se adscribirán al contrato, pudiendo o no desarrollar su actividad físicamente en las oficinas en las que el adjudicatario ha de prestar servicio en esta Comunidad Autónoma.

El personal contratado de la empresa adjudicataria para la prestación de los servicios objeto del presente contrato y participante en el contrato no ostentará relación laboral ni derecho alguno respecto de la Comunidad Autónoma de La Rioja. En ningún caso esta Administración resultará responsable de las obligaciones nacidas entre el contratista y sus empleados, aun cuando los despidos y medidas que adopte sean consecuencia directa o indirecta del cumplimiento, incumplimiento o interpretación del contrato.

La empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de las disposiciones vigentes en materia laboral,

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 20 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

de seguridad social, seguridad y salud en el trabajo y prevención de riesgos laborales. El incumplimiento de estas obligaciones por parte de la misma o la infracción de las disposiciones sobre seguridad por parte del personal por ella contratado no implicarán responsabilidad alguna para la Administración contratante.

Las condiciones laborales de los trabajadores del servicio tales como jornada, horarios, periodos de descanso, permisos, vacaciones, etc. debe fijarlas, exclusivamente, la empresa contratada de acuerdo con la legislación vigente en la materia y las prescripciones del presente pliego. Por tanto, corresponde a la empresa adjudicataria la vigilancia del horario de trabajo de los trabajadores, las posibles licencias horarias o permisos o cualquiera otra manifestación de las facultades del empleador. No obstante, y con el objeto de que el servicio quede cubierto en los términos del presente pliego, corresponderá al responsable de la ejecución del contrato velar por aquellas cuestiones relacionadas con el tiempo de trabajo de los trabajadores del adjudicatario en la atención del servicio que resulten exigibles, dirigiéndose siempre al representante de la empresa adjudicataria.

Es responsabilidad de la empresa adjudicataria facilitar a sus trabajadores los medios materiales necesarios para llevar a cabo su trabajo.

Los trabajadores de la empresa adjudicatarias no compartirán espacios y lugares de trabajo con el personal al servicio de la Comunidad Autónoma de La Rioja, excepto lo establecido en el punto anterior respecto de las oficinas de atención al ciudadano en los municipios definidos en este Pliego.

Únicamente se podrá compartir espacios y lugares en la ciudad de Logroño cuando, excepcionalmente por razones de protección de datos, determinadas actuaciones de ejecución del presente contrato requieran consultar u operar sobre documentos o información que no puedan ser extraídos de las dependencias de la Dirección General.

En los supuestos de compartición de lugares de trabajo previstos en el presente pliego se deberán habilitar espacios de trabajo diferenciados de aquellos que ocupen los empleados públicos y el personal del adjudicatario deberá ser debidamente identificado como propio de éste, y por tanto ajeno a la CAR, mediante la utilización de uniformidad o de distintivos suficientemente claros. En estos supuestos estarán claramente diferenciados las funciones y los puestos del personal de la Dirección General y de la empresa contratista para evitar la confusión de las plantillas

La empresa adjudicataria habrá de proporcionar al menos 25 horas de actualización al año al personal contratado, así como a profundizar su formación en conocimientos tanto teóricos como aplicados.

En cada nueva incorporación el contratista habrá de procurar esa misma formación sea cual sea su formación previa.

La señalada formación se realizará preferentemente fuera de la jornada laboral.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 21 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante /Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

2.5 Medios informáticos.

A) EQUIPOS Y HARDWARE.

La empresa adjudicataria instalará a su cargo los equipos informáticos necesarios para la ejecución del contrato, que serán de su propiedad, y dispondrá de terminales informáticos en todos aquellos locales en que preste el servicio.

En todo caso, la red de líneas de uso informático que conecten los terminales remotos al ordenador central de la empresa adjudicataria, será instalada y mantenida por la propia empresa y a su cargo, según las necesidades definidas por la Dirección General competente.

Podrá igualmente instalar o servirse de cualesquiera otros medios, elementos, o sistemas que posibiliten y favorezcan la gestión de cobros, previa aprobación de la Dirección General.

B) SOFTWARE Y APLICACIONES.

La empresa adjudicataria deberá tener desarrollado para su afectación al contrato, en el momento de finalización del plazo de recepción de ofertas, el conjunto de aplicaciones informáticas y procedimientos necesarios para la plena ejecución del contrato, tanto en gestión e inspección tributaria así como en recaudación voluntaria y ejecutiva y revisión administrativa. Todos ellos deberán permitir su adaptación a las características de la Comunidad Autónoma de La Rioja y sus municipios, de acuerdo con las especificaciones que se determinen por los Servicios competentes de la Comunidad Autónoma.

El software instalado o desarrollado durante la ejecución del contrato, será propiedad de la empresa adjudicataria.

El coste de instalación y/o adaptación del hardware y de los equipos, así como del software y aplicaciones no podrá ser repercutido por la empresa adjudicataria, entendiéndose incluido en el precio que se determina en el presente concurso.

En el caso de que a lo largo de la ejecución del contrato se implante en esta Comunidad Autónoma su propio sistema integrado de gestión de ingresos, el adjudicatario pasará a ser usuario de este sistema, lo que se le comunicará con la debida antelación siendo de cuenta de esta Comunidad Autónoma los gastos de formación del personal del adjudicatario en la citada aplicación.

En el caso de que a lo largo de la ejecución del contrato se implante en esta Comunidad Autónoma su propia pasarela de pagos, el contratista deberá establecer el pago telemático a través de la misma.

El adjudicatario desarrollará los trabajos objeto del contrato con su propio software, que deberá estar preparado para la remisión diaria de ficheros informáticos conteniendo la gestión del día anterior con las

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 22 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

especificaciones y características que requiera el Sistema General de Ingresos de esta Comunidad Autónoma y la rendición de cuentas en los términos señalados en este Pliego. En Anexo a este Pliego se recoge el formato de los ficheros de texto plano que ha de remitir el contratista (altas y datas) y los que se remiten desde la Dirección General (cargos e incidencias).

Al término del contrato la empresa adjudicataria habrá de poner a disposición de la Dirección General toda la documentación relativa a los expedientes tanto en formato papel como en soporte digital/automatizado, en los términos y formato que le sea señalado por la Dirección General, que permita su custodia, consulta y acceso en los mismos términos y condiciones que durante la ejecución del contrato. Para la información que se encuentre en soporte informático, se deberá facilitar por el adjudicatario un programa o visor que garantice y facilite el acceso en modo exclusivamente de consulta a la citada información y que impida la realización de cualquier actuación que pueda alterar el estado de los expedientes y las deudas. Dicha consulta podrá ser tanto individualizada por contribuyente como permitir la emisión de los informes y consultas que fueran necesarias en los mismos términos en que tuviera acceso la Dirección General durante la ejecución del contrato.

Durante el plazo de garantía el licitador estará obligado a atender los requerimientos de información complementaria y en su caso aclaratoria de los datos entregados, la cual deberá además facilitarse en los soportes y formatos tecnológicos que le sean requeridos para la incorporación a cualquier otro aplicativo que habilite la CAR sea bien con medios propios como con medios contratados o concertados con terceros.

El adjudicatario deberá garantizar un flujo en la transmisión de información puntual y correcta al Sistema General de Ingresos de la Comunidad Autónoma, siendo la información disponible en este Sistema la única con trascendencia jurídica, económica y contable para los Ayuntamientos, otros entes delegantes, la Dirección General, la Intervención General de la Comunidad Autónoma de La Rioja, los contribuyentes y el propio contratista.

El sistema de información con el que trabaje la empresa adjudicataria deberá inspirarse en los siguientes principios:

Interoperabilidad con otros Organismos Administrativos y Entidades Financieras.

Sistema central de datos, base de datos única con una única cuenta tributaria de contribuyentes, gestión eficiente, ágil e integral del contribuyente de manera que en una sola pantalla figure un resumen de todas sus obligaciones y derechos, de manera que desde la ficha del contribuyente debe poder accederse a toda la información asociada al mismo (datos económicos, objetos tributarios, valores, expedientes de gestión, ejecutiva, histórico de contactos con detalle de la gestión realizada, agenda interna de actuaciones a realizar con el contribuyente, etc...)

Aplicación de tipo transaccional de manera que todos los usuarios de oficinas de la empresa adjudicataria

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 23 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

actúen directamente sobre la base de datos en tiempo real y permitan su consulta en la misma forma.

El aplicativo debe permitir el acceso a la información integral tanto de los contribuyentes como de los objetos tributarios, de forma rápida, eficaz, intuitiva, amigable, sencilla y mediante diferentes criterios de consulta relacionados, complementarios y no excluyentes. Estos mismos principios regularán las operaciones que deban realizarse internamente por el personal del contratista para la ejecución del contrato. En materia de consulta y acceso a la información, el aplicativo deberá garantizar la posibilidad de añadir incrementalmente criterios de búsqueda adicionales a los configurados inicialmente y, en su caso, con carácter interrelacional.

Asimismo, el diseño de su estructura interna debe permitir la fácil parametrización y adaptación a las necesidades funcionales específicas de la Comunidad Autónoma de La Rioja así como la posibilidad de implementación inmediata de las modificaciones que le sean requeridas, las cuales deberán ser ejecutadas en el plazo máximo de un mes desde su requerimiento formal, salvo que el adjudicatario justifique la necesidad de un plazo mayor motivado en la especial complejidad de la modificación solicitada.

Deberá permitir el seguimiento informático ágil y sencillo y siempre actualizado de indicadores de gestión para cada una de las áreas objeto del contrato, por grupos de deudas o de propietarios, estableciendo mecanismos de medición de la actividad y en los resultados.

El aplicativo de la empresa adjudicataria deberá obedecer a criterios de facilidad de acceso y utilización de sus prestaciones por parte de todos los perfiles de potenciales usuarios (personal propio, personal de la CAR y de los Ayuntamientos).

La aplicación permitirá la admisión del crecimiento de usuarios sin penalizar el tiempo de respuesta de la aplicación ya que deberá garantizarse el acceso on line en tiempo real para consulta tanto al personal propio de la Dirección General que se designe como de los propios municipios interesados en el mismo. La aplicación debe permitir el intercambio de datos en tiempo real.

Por motivos de seguridad, la aplicación ha de permitir distintos niveles de acceso y actuación según el perfil de usuario. En todas las operaciones que se realicen contra la base de datos deberá quedar constancia del usuario que la realiza y la fecha en que se realizó.

Habrà de garantizarse la seguridad de acceso al sistema, así como de la información que diariamente se ha de transmitir a la Dirección General competente.

Igualmente se minimizará el coste para el contribuyente en sus relaciones con la Administración tributaria, incorporación de las nuevas tecnologías de la información en los términos señalados en el artículo 96 y Disposición Adicional 16 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, potenciando el cumplimiento voluntario de las obligaciones tributarias, respetando en todo momento sus derechos frente a la Administración Tributaria.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 24 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

El intercambio de ficheros se ajustará al diseño que se incluye como anexo I a este Pliego, sin perjuicio de las ampliaciones y/o modificaciones que se adopten con posterioridad derivadas tanto de mayores necesidades de información como de la modificación o implantación de nuevos sistemas electrónicos, informáticos o telemáticos en esta Comunidad Autónoma, de las que se dará cuenta al contratista con la suficiente antelación, sin que el mismo tenga derecho a compensación alguna por dichas modificaciones.

La aplicación informática del adjudicatario ha de incluir entre sus funcionalidades mecanismos de integración on line para el pago telemático a través de la plataforma de pago que se le señale desde la Dirección General, tanto mediante cuenta como de tarjeta de crédito, que actualmente se tramita a través del área temática de Tributos de la página web del Gobierno de la Rioja, OVC Oficina Virtual Tributaria Contribuyentes Tributos locales

Cualquier actuación que suponga la presencia o el acceso de terceros a la Administración de la Comunidad Autónoma de la Rioja en la red internet se adaptará a la Guía de Estilo del Portal de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de la Rioja aprobado por Orden 159/2001, de 11 de diciembre.

Todos los programas deberán estar acomodados y adaptados a las normativas legales y técnicas aplicables, siendo la empresa adjudicataria responsable de los daños que se puedan derivar a los contribuyentes o a la Comunidad Autónoma como consecuencia del deficiente funcionamiento de instalaciones, equipos o sistemas por dichos motivos.

Se respetarán los preceptos e indicaciones contenidas en el Real Decreto 4/2010 de 8 de enero por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad y Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica, así como en futuras modificaciones legislativas.

Ha de aportarse por la empresa adjudicataria un acceso a Oficina Virtual Tributaria en la que al menos ha de permitirse al contribuyente:

- Acceso a toda su información tributaria (valores pagados, pendientes de pago en voluntaria, ejecutiva, fraccionados, objetos tributarios y su historial tributario, domiciliaciones bancarias, domicilios de remisión de comunicaciones...permitiendo filtrar las consultas)
- Obtención de cartas de pago justificantes de pago
- Pago de valores mediante banca electrónica o la plataforma de pagos que señale la Comunidad Autónoma, tanto con como sin firma electrónica a través del documento de pago.
- Autoliquidación de tasas e Impuestos susceptibles de ser autoliquidados
- Domiciliaciones bancarias y cambios en las mismas
- Cambio del domicilio de remisión de comunicaciones

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 25 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante /Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

- Seguimiento del estado de tramitación de sus expedientes.

2.6 Impresos Oficiales.

La Dirección General determinará los impresos oficiales a utilizar en las distintas fases de los procedimientos recaudatorios los cuales se adecuarán a lo dispuesto en la normativa vigente en materia de Identidad Gráfica de la Comunidad Autónoma de La Rioja. Su confección correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

El material fungible de oficina, sobres y demás elementos y accesorios serán de cuenta de la empresa adjudicataria.

Toda documentación en cualquier soporte elaborada por el adjudicatario integrante de los procedimientos objeto del presente contrato será propiedad de la Dirección General y deberá entregarse a la misma una vez finalizado el contrato, debidamente organizada de acuerdo con los criterios emitidos por la Dirección General, sin que la empresa adjudicataria pueda conservar copia o utilizarlos con distinto al que figura en el presente Pliego.

2.7 Actos Administrativos.

La empresa adjudicataria no podrá dictar acto administrativo alguno. El dictado de actos administrativos será competencia exclusiva de la Dirección General sin perjuicio de que las propuestas se elaboren materialmente por el contratista.

2.8 Anuncios oficiales y publicidad.

Los anuncios oficiales, los acuerdos de publicación del inicio y finalización de los períodos de cobro, las citaciones para notificación por comparecencia y cualesquiera otros anuncios que hayan de hacerse públicos a través de boletines oficiales, excepto los de subasta de bienes, serán promovidos y costeados por la Comunidad Autónoma de La Rioja.

Las inserciones de anuncios, publicidad, campañas de apoyo a la recaudación en período voluntario y notas informativas en prensa, radio, televisión y otros medios de difusión pública no oficiales, promovidas por la Comunidad Autónoma serán contratadas y financiadas por ésta.

2.9 Titularidad y reserva de la información.

La Dirección General es la titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos, registros informáticos y documentales que obren en poder de la empresa adjudicataria, relacionados con los datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales, necesarios para el desarrollo de la realización de las operaciones materiales de aplicación y revisión de los recursos de derecho público definidas en el presente Pliego. La misma será custodiada por la empresa adjudicataria

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES . Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 26 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

conforme a las instrucciones que se señalen desde la Dirección General a disposición de la Dirección General y la Administración Tributaria de los municipios interesados.

Tal información sólo podrá ser utilizada por la empresa adjudicataria para el ejercicio de las funciones objeto del presente contrato, no pudiendo aplicarlos y utilizarlos con fin distinto ni comunicarlos a terceros salvo en los supuestos previstos en el artículo 95 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, estando sujeto asimismo a cumplir la política de seguridad de la información de la Comunidad Autónoma de La Rioja en los términos aprobados por el Decreto 40/2014, de 3 de octubre.

El adjudicatario actuará como encargado del tratamiento del Fichero de Datos y estará a todo lo indicado en su correspondiente Documento de Seguridad. Además, cumplirá todas las medidas técnicas y organizativas estipuladas en Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales para los ficheros clasificados de nivel medio, y en su caso alto, así como en su normativa complementaria o en aquella que la sustituya.

Protección de datos.

Cuando los productos o servicios sean empleados o conlleven de manera directa o indirecta el tratamiento de datos de carácter personal, el adjudicatario deberá aplicar a esos tratamientos de datos personales las medidas de seguridad que correspondan de las previstas en el Esquema Nacional de Seguridad.

Asimismo, en cumplimiento de la disposición adicional vigésimo quinta de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, en estos casos en los que la contratación implique el acceso del contratista a datos de carácter personal de cuyo tratamiento sea responsable la entidad contratante, aquel tendrá la consideración de encargado del tratamiento.

La relación responsable-encargado, se recogerá en el correspondiente “Acuerdo de encargado de tratamiento”, que será facilitado por el órgano de contratación

El contratista deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, así como la seguridad en su transmisión a la Comunidad Autónoma, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que estén expuestos.

Quienes intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligados al secreto profesional respecto de los mismos y al deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aun después de finalizar sus relaciones contractuales. Estas obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas en garantía del deber de secreto que para el efecto establece la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES . Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 27 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal serán devueltos a la Dirección General conforme a las instrucciones que esta señale, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del contrato. El contratista conservará en su aplicación tributaria, debidamente bloqueados, los datos de carácter personal durante el periodo de garantía del contrato. Expirado éste, y previa comunicación a esta Comunidad Autónoma, procederá a su destrucción.

En el caso de que el contratista destinare los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones anteriores, o permitiese que otros lo hicieran, responderá personalmente de las infracciones en que hubiera incurrido.

2.10 Incompatibilidades.

La empresa adjudicataria no podrá prestar en ninguna de sus oficinas, servicios o asistencia en las labores definidas y comprendidas en el presente Pliego a ningún tipo de persona física o jurídica en el ámbito territorial de la Comunidad Autónoma de La Rioja con la que la ésta no tenga establecido el correspondiente convenio, prohibiéndose expresamente el ejercicio de actividades distintas a las contratadas por la Dirección General.

3.CONTRAPRESTACIÓN ECONÓMICA.

El pago del contrato se efectuará con independencia de la dedicación que haya sido necesaria para la obtención del resultado.

La empresa adjudicataria percibirá por la ejecución del contrato las siguientes contraprestaciones:

3.1 Retribuciones Ordinarias.

- Por la realización, en conjunto, de las labores de gestión tributaria y recaudatoria, de forma trimestral:

EN PERÍODO VOLUNTARIO: La contraprestación o retribución por las cuotas recaudadas en dicho período, se fija en el cuatro por ciento 4% del volumen total de ingresos efectuados en periodo voluntario de cobro de las deudas y conceptos descritos en el objeto del contrato. Cuando por el contratista se hubiera realizado la gestión de cobro en periodo voluntario, los ingresos realizados en deudas posteriormente repuestas a voluntaria devengarán esta retribución.

EN PERÍODO EJECUTIVO: Se fija la contraprestación en el ocho por ciento, (8%) del volumen de lo recaudado por el concepto de principal, recargos del período ejecutivo e intereses de demora.

Si se produjere el cobro por parte del titular del tributo o derecho para el que se haya iniciado el procedimiento de cobro, se remitirá al contratista certificación acreditativa, con descargo de la parte

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 28 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

certificada, que no devengará retribución para el contratista. En tal caso, el procedimiento continuará por el importe pendiente, si lo hubiere, de deuda principal, recargo de apremio y/o costas producidas.

- Por las labores de liquidación en materia de inspección tributaria percibirá el diecisiete por ciento (17%) de los importes de las cuotas tributarias y sanciones liquidadas.

3.2 Retribución por realización de notificaciones.

La contraprestación por la práctica de notificaciones de actuaciones en materia de tributos propios y cedidos que se entreguen por la Dirección General para su notificación, se fija en un precio unitario de ochenta y tres céntimos de euro (0,83€) por notificación por las labores de ensobrado, depósito en la entidad notificadora, recepción, entrega de la documentación y grabación del resultado de la notificación en el Sistema de Gestión de Tributos de la Dirección General.

Estas retribuciones han de entenderse igualmente con IVA excluido.

4 LIQUIDACIONES AL ADJUDICATARIO.

Se entenderá que los servicios correspondientes al presente contrato no se consideran ejecutados o cumplidos en su totalidad hasta la presentación y comprobación de la memoria anual y la rendición de cuentas del ejercicio en los términos establecidos en el presente pliego, de modo que los pagos previos abonados al adjudicatario tendrán la naturaleza de pagos o entregas a cuenta que en ningún caso suponen aprobación y/o recepción de los servicios que comprendan.

En concepto de entregas a cuenta, una vez realizada la liquidación del año anterior y previa presentación de la correspondiente factura por el contratista en el mes siguiente al de finalización del correspondiente periodo de liquidación, se realizarán los siguientes pagos al contratista:

4.1 Por gestión tributaria y recaudación voluntaria de tributos locales.

El adjudicatario percibirá en cada ejercicio por este concepto el ochenta por ciento (80%) de la retribución abonada el ejercicio anterior por la recaudación voluntaria de recibos del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de naturaleza Rústica, Urbana y de Características Especiales (IBI) e Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), dividido en cuartas partes y pagadera la primera, una vez realizada la carga de fincas e información catastral en materia de IBI; la segunda, una vez elaborados los padrones de IBI e IAE; la tercera, una vez realizada la emisión de los recibos domiciliados de la última voluntaria del año y la cuarta, una vez emitidos los recibos no domiciliados de la última voluntaria del año.

4.2 Por notificaciones.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 29 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

Semestralmente se liquidará la retribución que corresponda a la empresa adjudicataria por la notificación de actuaciones en materia de tributos propios, cedidos y otros ingresos de derecho público de la Comunidad Autónoma de La Rioja.

4.3 Por recaudación voluntaria y ejecutiva.

Semestralmente se practicará la liquidación de la participación que corresponda al adjudicatario por ingresos de recaudación voluntaria y ejecutiva, siendo anual la de liquidación de costas.

Las costas del procedimiento serán de cuenta y cargo del adjudicatario que únicamente será resarcido por ellas por la Comunidad Autónoma de La Rioja en el supuesto de que previamente hayan sido ingresadas por el deudor, validando ésta mediante aplicación informática los importes ingresados por este concepto. No obstante lo anterior, si existe discrepancia con alguna partida, se podrá requerir por la Administración la presentación de los oportunos justificantes originales acreditativos. En ningún caso las cantidades abonadas por este concepto tendrán la consideración de retribuciones, sino de suplidos.

Dado que el mayor volumen de recaudación se realiza en el último trimestre del año, el contratista presentará una factura con la antelación que se le señale desde la Dirección General de Tributos a fin de cumplir los plazos señalados en cada ejercicio por la Orden de la Consejería de Administración Pública y Hacienda por la que se regulan las operaciones de cierre de ejercicio, a fin de proceder a su tramitación conforme establezca al correspondiente orden de cierre de ejercicio, liquidando el importe restante así como las costas del procedimiento de apremio en el primer trimestre del año siguiente.

4.4 Por otros conceptos.

Con periodicidad semestral se procederá a practicar liquidación de percepciones por la realización de labores de inspección tributaria.

Las facturas que se expidan por el contratista se deberán presentar de forma electrónica mediante el Servicio de Facturación Electrónica que se regula en el Capítulo III del Decreto 27/2013, de 13 de septiembre, por el que se regula el Registro de facturas y el servicio de facturación electrónica del Gobierno de La Rioja.

Los códigos de facturación, sin perjuicio de las modificaciones que puedan realizarse en un futuro de las que se dará cuenta al adjudicatario con la suficiente antelación y que en cualquier caso se pueden consultar a través de la página web del Gobierno de La Rioja, serán los siguientes:

En materia de inspección tributaria

Código de facturación electrónica: 174

Órgano gestor: A17014598

Unidad Tramitadora: A17014572

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 30 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

Oficina Contable: A17014594

En materia de notificaciones

Código de facturación electrónica: 159

Órgano gestor: A17014831

Unidad Tramitadora: A17014572

Oficina Contable: A17014594

En materia de recaudación

Código de facturación electrónica: 170

Órgano gestor: A17014597

Unidad Tramitadora: A17014572

Oficina Contable: A17014594

5 MIGRACIÓN DE DATOS Y DEVOLUCIÓN DEL SERVICIO:

5.1 Adjudicatario ENTRANTE

El adjudicatario procederá a la conversión y volcado de datos en su aplicativo de la información que le facilite la Dirección General y procedente en su caso del aplicativo de anteriores adjudicatarios y de las bases de datos de la propia Comunidad Autónoma. La migración de la información a su aplicativo debe realizarse de forma íntegra, incluyendo tanto la relativa a expedientes y referencias vivas como la relativa a expedientes finalizados, información histórica e incorporará además en todo caso toda la información y documentación digitalizada. El resultado de la integración de la información en el aplicativo del adjudicatario debe permitir, sin solución de continuidad, la reanudación de los procesos tributarios tanto a nivel de gestión como a nivel de consulta.

Cuando el adjudicatario detecte errores, omisiones o incidencias en la información facilitada por la Dirección General que impidan o dificulten la integración completa en su aplicativo, deberá ponerlo en conocimiento formal de la misma mediante informe técnico motivado en el plazo máximo de quince días a contar desde el día siguiente a la entrega de la información a subsanar. La Dirección General procederá a la remisión del citado informe a la Dirección General competente en la materia la cual procederá al estudio y comprobación de la realidad y procedencia de las citadas incidencias e indicará las actuaciones a adoptar y, en su caso, a requerir, tanto del contratista entrante como del saliente, en caso de que quede acreditado que las incidencias en la información proceden de los soportes facilitados por el mismo.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 31 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

La ausencia de migración íntegra de la información inicial facilitada al adjudicatario en el plazo de 3 meses desde el inicio de la ejecución del contrato podrá dar lugar a la resolución culpable del contrato por causas imputables al contratista, salvo que el mismo acredite que la citadas ausencias traigan causa directa de omisiones y/o errores críticos en la información facilitada.

5.2 Adjudicatario SALIENTE

5.2.1 Plan de devolución del servicio

El adjudicatario saliente estará obligado a facilitar la transferencia del servicio a la administración o a un tercero que ésta designe, cualquiera que sea la causa de la finalización contractual. Para ello, diseñará y entregará un plan de devolución del servicio, garantizando la transferencia del conocimiento adquirido durante la prestación del servicio.

Esta fase tiene lugar al final de la ejecución de este contrato y debe coincidir con la fase de Recepción del Servicio del adjudicatario de un nuevo contrato si lo hubiera.

El adjudicatario entregará cualquier documentación generada durante la prestación del servicio en sus últimas versiones. Igualmente debe colaborar activamente en este proceso de revisión, facilitando todo tipo de comunicación y transferencia de información con el personal designado al efecto.

Este Plan debe asegurar que el nivel de calidad de servicio debe mantenerse evitando cualquier pérdida de control del mismo. Igualmente, como consecuencia del fin de contrato, el adjudicatario saliente deberá devolver el control de los servicios que se estén prestando, pero simultaneando su devolución con la prestación de los mismos.

El plan de devolución describirá las obligaciones y tareas que tendrán que ser desarrolladas en relación con la devolución del servicio, y que incluya los términos y condiciones en que se realizará la recepción final del contrato.

Todos los gastos asociados a la devolución del servicio propios del adjudicatario (dedicación de su personal, desplazamientos, material a elaborar, sesiones de formación...) y que sean necesarios para ejecutar el plan estarán dentro del presupuesto del contrato. Este plan contará con al menos los siguientes puntos:

- Duración del plan de devolución ofertada, mínimo de quince días, máximo de dos meses.
- Cuantificación de los recursos que se consideran necesarios para realizar la transferencia de información.
- Método previsto para hacer la transferencia de la información hacia el adjudicatario entrante.
- Definición de un plan de asunción de responsabilidades y de gestión de conflictos entre todas

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 32 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
1	Directora General de Tributos		
2			

las partes.

- Transferencia de información: Determinación del número de sesiones de traspaso y tipologías de éstas.
- Determinación de la documentación/información técnica que se aportará, los plazos de entrega y en caso que sean necesarias, planificación y tipología de las sesiones de explicación de la documentación.

El periodo de devolución del servicio nunca será inferior a quince días ni superior a dos meses, y comenzará a computar según la duración propuesta por el licitador que haya resultado adjudicatario, teniendo como fecha de finalización la fecha de fin de vigencia del contrato.

5.2.2 Plan de migración de datos

El adjudicatario, en línea con el apartado de “Plan de devolución del servicio”, y con carácter previo a la finalización del contrato, debe disponer de un Plan de Migración de Datos que permita la transferencia verificablemente íntegra de toda la información obrante en su aplicativo a otro sistema tanto propio de la CAR como de un tercero con el que la misma contrate o concierte todas o parte de las actuaciones objeto del presente contrato. Las herramientas y procesos incorporados en dicho Plan deben garantizar la consistencia, integridad y fiabilidad de todo el proceso de migración de datos entre aplicativos.

Con carácter orientativo y no excluyente, de cualquier otro extremo que sea necesario para obtener la íntegra transferencia de información, se realizará una migración completa (respetando los identificadores actuales) de:

- Contribuyentes y todos sus datos asociados (direcciones, domiciliaciones, etc.), incluyendo toda su información histórica así como toda la documentación digitalizada asociada a los mismos
- Objetos tributarios e histórico completo de los mismos.
- Valores y referencias vivas, independientemente de su antigüedad.
- Operaciones realizadas sobre valores, con independencia de su estado.
- Datos y actuaciones de expedientes de gestión, incluyendo trámites realizados, documentos, consecuencias tributarias y efectos económicos de los mismos, tanto de expedientes abiertos como finalizados
- Datos y actuaciones de los expedientes de recaudación voluntaria y ejecutiva.
- Referencias de pago.
- Emisiones de notificaciones.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 33 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			

- Emisiones domiciliadas.
- Fraccionamientos y aplazamientos de pago, devoluciones, suspensiones.
- Tablas de conceptos tributarios, con sus Ayuntamientos/organismos tarifas, tipos impositivos e históricos.
- Ficheros procesados CSB (19, 60, 43, 34, 63)
 - Soportes externos periódicos y anuales, histórico de las actuaciones realizadas sobre los mismos (IBI, IAE, DGT, ANCERT, S.Social, AEAT, DGTráfico, etc.)

El resultado de la integración de la información objeto de migración debe permitir, sin solución de continuidad, la reanudación de los procesos tributarios tanto a nivel de gestión como a nivel de consulta.

El entorno origen de los datos a migrar será el disponible por el contratista en su sistema actual.

El contratista saliente exportará toda la información definida previamente a formatos estándar de intercambio cara a facilitar la carga de la misma al contratista entrante.

Complementariamente a los datos el contratista saliente suministrará la documentación detallada con la descripción de dichos ficheros y campos así como las relaciones entre dichos ficheros y los elementos clave que permitan la interconexión entre los mismos.

El contratista saliente habilitará un teléfono directo para el suministro de aclaraciones de cuestiones relativas al modo de funcionamiento del sistema actual, procedimientos de ejecución, arquitectura existente, etc.

El adjudicatario saliente estará obligado a la realización de las reuniones que sean precisas con el objetivo de aclarar a la Administración contratante cualquier aspecto o duda en orden a realizar el proceso de conversión de manera eficiente y fidedigna.

6 ACCESIBILIDAD Y DESARROLLO SEGURO

Los trabajos de desarrollo o de licenciamiento del producto en cuanto a la presentación de formularios cara al ciudadano asociados a este contrato, bien vía administración de contenidos, mantenimiento correctivo, evolutivo o desarrollo, si lo hay, deberán tener en cuenta lo establecido en el RD 1112/2018, de 7 de septiembre, sobre accesibilidad de los sitios web y aplicaciones para dispositivos móviles del sector público y por lo tanto aplicará la norma "EN 301 549 V2.1.2 (2018-08). Requisitos de accesibilidad para los productos y servicios de las TIC" equivalente a cumplir todos los requisitos de nivel A y AA de las WCAG 2.1 ."

El licitador se compromete a incluir con las entregas de contenidos o software correspondientes, certificado de cumplimiento de las normas de Accesibilidad según el nivel AA de las WCAG 2.1.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 34 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
00860-2020/084567	Pliego PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
1 Directora General de Tributos			
2			



El licitador igualmente deberá describir con que herramientas y de qué manera ha validado dicho cumplimiento.

El licitador caso de no poder por cuestiones técnicas obtener la Accesibilidad según el nivel AA de las WCAG 2.1. deberá justificar las razones por las que no ha podido cumplir dicha exigencia.

En este último caso, los servicios de la DGAD previo análisis de las razones esgrimidas por el licitador para dicho incumplimiento, podrán rechazar los contenidos o aplicaciones entregadas o por el contrario certificar que dichos incumplimientos son justificables por razones técnicas.

Todo el proceso de desarrollo de adaptaciones del software de gestión utilizado para la gestión se realizará sobre la base de las mejores prácticas de la industria, debiendo velar en todo el ciclo de desarrollo del software (diseño, desarrollo y prueba) por la seguridad de la información.

El desarrollo de las adaptaciones (tanto internas como externas siempre que incluyan acceso administrativo web a la aplicación) se basarán en directrices de codificación segura tales como la Guía OWASP (Open Web Application Security Project / Proyecto abierto de seguridad de aplicaciones web), por lo que el prestador deberá enfocar la seguridad de aplicaciones informáticas desarrolladas considerando ésta todas sus dimensiones: personas, procesos y tecnologías.

DOCUMENTO FIRMADO ELECTRÓNICAMENTE <small>en formato PDF/A 1.7 Firma PAdES. Custodiado en repositorio seguro del Gobierno de La Rioja.</small>			Pág. 35 / 35
Expediente	Tipo	Procedimiento	Nº Documento
Cargo	Firmante / Observaciones		Fecha/hora
00860-2020/084567	Pleigo PT	Solicitudes y remisiones generales	2020/0697568
1	Directora General de Tributos		
2			