

# **PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONCURSO PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS DE COLABORACION EN LA GESTION RECAUDATORIA EN VIA EJECUTIVA**

## **1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

Es objeto de la contratación la prestación de los servicios de colaboración y asistencia técnica, material e informática al ejercicio de las funciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva del Ayuntamiento de BENICARLÓ y, en general, para la realización de aquellos trabajos de colaboración que no impliquen ejercicio de autoridad ni custodia de fondos públicos, en orden a conseguir la máxima eficacia en la cobranza y gestión de los tributos y resto de ingresos de derecho público municipales.

Esta colaboración se prestará en la gestión de cobro de los siguientes ingresos municipales:

1. Determinados impuestos municipales y sus posibles recargos.
2. Tasas y contribuciones especiales.
3. Precios públicos.
4. Ingresos de Derecho privado.
5. Cualquier otro recurso e ingreso que constituya fuente de financiación para la Hacienda Municipal, y se encuentre recogido en los presupuestos generales de la entidad.

## **2.- ORGANIZACIÓN.**

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Alcaldía-Presidencia por el artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, los órganos competentes del Ayuntamiento ejercerán las funciones de dirección, organización y la autoridad que legalmente les correspondan en función de los distintos servicios contemplados en el pliego de condiciones.

La fiscalización de los distintos servicios se realizará por los funcionarios competentes del Ayuntamiento, conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 1174/87, de 18 de septiembre, por el que se regula el régimen jurídico de los Funcionarios con Habilitación Nacional.

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

## **3.- CONTENIDO GENERAL Y CARÁCTER DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACION.**

Con carácter general y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende la realización de

cuantas tareas de apoyo, ejecución, asesoramiento y asistencia técnica se consideren necesarias, sin que en ningún caso se contemple la producción de actos administrativos ni aquellos que impliquen el ejercicio de autoridad.

La empresa adjudicataria del presente concurso tendrá el carácter de empresa contratista del Ayuntamiento de BENICARLÓ, con el alcance definido por los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas.

La empresa adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter de órgano de recaudación, no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento, ni estará incluida en la estructura administrativa de la misma.

#### **4.- CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.**

Se definen seguidamente los criterios y condiciones de realización de la asistencia y servicios de colaboración objeto del presente concurso, con un especial interés en la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas tanto en la actuación administrativa como en las relaciones ciudadano-Administración, siguiendo el interés y pautas exigidas por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, Ley 58/2003 de 17 de diciembre General Tributaria y la Ordenanza General de Gestión, Inspección y Recaudación de los Tributos y otros ingresos de Derecho Público Local aprobada por el Pleno Municipal de fecha 26 de octubre de 2006.

En este sentido, se valorará especialmente el contenido de lo establecido por el Real Decreto 263/1996 por el que se regula la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, especialmente la utilización de procedimientos administrativos en soporte informático, programas y aplicaciones utilizados para el ejercicio de potestades administrativas, relaciones entre ciudadano y Administración y la emisión de documentos y copias.

Finalmente, el sistema soportará transacciones electrónicas entre terceros y la Administración, fundamentadas sobre la firma electrónica, a los efectos de su total eficacia jurídica según lo establecido por la Ley 59/2003 de 19 de diciembre de Firma Electrónica.

De forma específica están comprendidos, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar el objeto del contrato, los siguientes trabajos de asistencia y colaboración que deberá realizar obligatoriamente el adjudicatario:

##### **4.1.- EN MATERIA DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN**

El sistema de información permitirá al Ayuntamiento efectuar un seguimiento puntual de la gestión llevada a cabo, con carácter permanente, cuyo acceso deberá ser posible directamente desde uno o varios ordenadores municipales. Este acceso será posible en iguales condiciones que la empresa adjudicataria y posibilitará una total flexibilidad en el acceso y la obtención de información actualizada en el momento de realizar la consulta.

La realización de la recaudación habrá de inspirarse en criterios de economía, eficacia, modernidad y servicio al contribuyente, en cuyo conocimiento habrán de ponerse las 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 o de la propia oficina de recaudación.

Se valorará la instalación, previa solicitud del Ayuntamiento y tras la adopción de las necesarias medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos, de un sistema de información y consulta a favor del contribuyente, cuyo acceso debe ser posible desde cualquier tipo de plataforma mediante uno de los navegadores estándar utilizados para acceder a internet, cuyo coste de conexión no suponga al interesado un precio superior al de llamada local, con independencia del punto de llamada, suministrando información relativa al calendario general establecido para el cobro de tributos y, previos los mecanismos de verificación oportunos, ofrecer información particularizada sobre las concretas obligaciones del contribuyente, detalle de liquidaciones y recibos, obtención de copias y todas aquellas actuaciones que, mediante este sistema telemático, permitan facilitar los pagos.

Asimismo, se valorará la flexibilidad en lo relativo a los medios de pago. Las licitadoras deberán relacionar cuántas fórmulas sean posibles desde su sistema de información, aceptando posteriormente el Ayuntamiento las modalidades de pago que estime oportunas. En este sentido se admitirán fórmulas de telepago, de utilización de sistemas electrónicos mediante tarjetas, a través de internet o para cualquier otro procedimiento que, a propuesta del adjudicatario, sea autorizado por el Ayuntamiento.

El sistema de información permitirá editar en línea los documentos asociados y de cobro así como la aplicación de las cantidades recaudadas, posibilitando que el Ayuntamiento efectúe un seguimiento puntual de las entregas realizadas, con carácter permanente.

Los contribuyentes efectuarán los ingresos en cuentas restringidas de recaudación habilitadas por el Ayuntamiento en los Bancos o Cajas de Ahorro autorizadas como Entidades Colaboradoras. La titularidad de dichas cuentas será del Ayuntamiento, sin que la empresa adjudicataria pueda disponer, bajo ningún concepto, de los saldos, fondos e intereses en ellas ingresados.

A estos efectos, en las Entidades de Depósito que se determinen por el Ayuntamiento se habilitarán las cuentas restringidas que se consideren necesarias, que actuarán como receptoras de todos los ingresos que se deriven del objeto del presente contrato. El Ayuntamiento determinará el régimen de disposición y las condiciones en que se procederá a la apertura de dichas cuentas.

Asimismo, y por criterios de atención a los contribuyentes, podrá autorizarse a la empresa adjudicataria a efectuar cobros en sus oficinas. En este supuesto, la empresa quedará obligada a efectuar el ingreso de la recaudación diaria en alguna de las cuentas restringidas habilitadas el mismo día del cobro o en todo caso al día siguiente, comunicando la cantidad cobrada diariamente al Ayuntamiento junto con el justificante de abono en la cuenta restringida.

Sin perjuicio de lo señalado en el anterior párrafo, el sistema de información permitirá que, en todo momento, el Ayuntamiento, ejercitando sus funciones de control, pueda acceder con carácter permanente al sistema de información de la empresa, realizando un seguimiento puntual de las entregas realizadas, en la forma contemplada anteriormente.

Elaborar propuestas a solicitud de los contribuyentes relativas a fraccionamientos y aplazamientos en el pago de deudas en vía ejecutiva, cálculo de intereses y control de pagos.

La empresa adjudicataria colaborará en la depuración de errores.

El Ayuntamiento podrá, a estos efectos, acceder permanentemente con carácter permanente al sistema de información de la empresa, realizando cuantas actuaciones, comprobaciones y verificaciones estime oportunas y obtener la información necesaria para la depuración de errores.

#### 4.2.- MATERIA DE RECAUDACION EJECUTIVA

A continuación se detalla el contenido particular de los servicios licitados para la recaudación ejecutiva municipal. En todos los puntos relacionados y en cada una de las fases de la recaudación ejecutiva, el Ayuntamiento se reserva el derecho de impulsar y desarrollar las actuaciones que estime oportunas en aras a una mejor recaudación municipal.

Iniciados los servicios, las deudas cargadas por el Ayuntamiento y sus antecedentes, serán archivados ordenadamente por la empresa adjudicataria mediante soporte informático y documental, procediendo seguidamente a su depuración, y en el supuesto que corresponda, a notificar la providencia de apremio a los deudores.

La empresa adjudicataria formara los expedientes ejecutivos, los registrara y, con todos los antecedentes reglamentarios, formulará propuestas de actuaciones al Ayuntamiento para que por el órgano competente se dicten los actos administrativos necesarios y sucesivos hasta su finalización.

El sistema de información permitirá la consulta de los expedientes y actuaciones realizadas en línea, mediante el correspondiente movimiento justificativo y de la documentación anexa que proceda y que, debidamente procesada, podrá ser examinada, con obtención de cuantas copias se requieran.

La empresa adjudicataria participará materialmente en las distintas fases del expediente ejecutivo, en actuaciones tales como: traslado de notificaciones de embargo practicadas por el órgano competente, obtención de información en Registros Públicos, presentación de mandamientos de embargos de toda clase de bienes, practica de diligencias de embargo, designación de peritos, constitución de depósitos, designación y remoción de depositarios y demás diligencias del procedimiento recaudatorio que no impliquen ejercicio de autoridad, para cuyas actuaciones se hallara el personal que la empresa designe debidamente facultado y acreditado, siendo asistido y dirigido a estos efectos por el Ayuntamiento.

Los valores que sean objeto de suspensiones de procedimiento como consecuencia de la interposición de recursos una vez iniciada la vía de apremio no constaran a efectos de los ratios de la gestión de cobro hasta que se proceda a su rehabilitación, situación que durará el tiempo que sea preciso para la resolución de los recursos formulados, reiniciándose el proceso de cobro de las deudas, si así procede, a partir de la firmeza de las resoluciones, acuerdos o sentencias.

La empresa adjudicataria expedirá 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 por el Ayuntamiento, tanto en la periódica redención de cuentas que al efecto se establezca, como en cualquier otra circunstancia que le sea requerida.

Siempre que se produzcan situaciones de imposibilidad de actuar por falta de legitimación o personalidad de la empresa adjudicataria, aparición de obstáculos legales, representativos o formales que impidan el ejercicio material de las labores recaudatorias por la personalidad, naturaleza o circunstancias del sujeto pasivo u obligado al pago, los valores afectados por tales incidencias serán objeto de data especial por o para la subsanación de tales extremos, siendo el Ayuntamiento el competente para resolver sobre tales extremos.

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 del Ayuntamiento esta circunstancia.

La redención periódica de cuentas se instrumentalizará mediante soporte magnético y documental, de acuerdo con las instrucciones que al efecto dicte el órgano competente.

Diariamente la empresa adjudicataria controlara los cobros y bajas de ese día, clasificados por conceptos y ejercicios, datos que servirán de base y justificación de los ingresos diarios en cuentas restringidas, así como para la confección de los estados contables a rendir.

A título meramente enunciativo, y entre otras actuaciones en las que se requerirá la asistencia y colaboración de la empresa adjudicataria, se detallan:

- La exacción y liquidación de intereses de demora por los débitos recaudados en vía de apremio.
- Preparación de cuantos documentos se requieran en la ejecución de garantías.
- Elaborar propuestas a solicitud de los contribuyentes relativas a fraccionamientos y aplazamientos en el pago de deudas en vía ejecutiva; cálculo de intereses y control de pagos.
- Auxiliar a los funcionarios municipales en la celebración de las subastas que tengan lugar y, en general, en los procedimientos de enajenación de los bienes embargados.
- Tramitar y proponer, con una periodicidad al menos semestral, la declaración de fallido de aquellos deudores cuya insolvencia haya quedado acreditada en el expediente ejecutivo y, de la misma manera, todos los expedientes que hayan prescrito, todo ello a fin de instrumentar la continua depuración de los cargos en ejecutiva.

Las costas del procedimiento ejecutivo, con independencia del resultado de cada expediente de apremio, serán satisfechas por la empresa adjudicataria, quedando de su cuenta y cargo las que resulten irrecuperables una vez finalizado el expediente. Las cantidades percibidas por este concepto por la empresa de recaudación, serán incluidas en la cuenta mensual de ingresos para su imputación a los contribuyentes a los que correspondan, abonándose mensualmente por el Ayuntamiento a la empresa adjudicataria las que se hayan devengado en los procedimientos de apremio y que hayan sido ingresadas en las cuentas restringidas habilitadas al efecto, confeccionándose el oportuno listado de tales ingresos y concepto.

Para la formación de los expedientes ejecutivos, su seguimiento, control de actuaciones y resultados y mecanismos de gestión, será de aplicación los requerimientos exigidos en el apartado correspondiente a “Medios informáticos y Sistema de información” regulador del software exigido.

#### 4.3. ASISTENCIA EN PRÁCTICA DE NOTIFICACIONES EN MATERIA OBJETO DEL PRESENTE CONTRATO.

La actuación notificatoria de todo lo generado por el desarrollo de la función recaudador en ejecutiva y de inspección y los actos administrativos de cualquier tipo relacionados que se elaboren y que deban ser notificados a los obligados al pago o interesados será realizada por la empresa adjudicataria, procediendo con posterioridad al archivo de los documentos ejecutivos.

La notificación se ajustará a criterios de seguridad y eficacia en su realización, por lo que se practicará en la forma prevista por la sección 3ª del Capítulo I de la Ley General Tributaria 58/2003, o por cualquier otro procedimiento de comprobada efectividad que permita tener constancia de la recepción y un posterior seguimiento en cuanto a correcta realización y notificación, corriendo los gastos por cuenta de la empresa adjudicataria.

Será igualmente obligación de la empresa adjudicataria el control informático y documental de las fechas de notificación en los registros y antecedentes informáticos.

Finalizadas las operaciones de notificación bien por correo o por cualquier otro procedimiento de los mencionados, la empresa adjudicataria pondrá a disposición del Ayuntamiento los justificantes a fin de que pueda comprobarse y fiscalizarse, por el medio que se considere más oportuno, la exacta coincidencia entre lo actuado y las anotaciones y documental justificativo que lo acredite.

Si agotados los trámites notificadorios anteriores aún quedarán actos por notificar, se apurarán las indagaciones y diligencias encaminadas a la localización de los domicilios y paraderos de los sujetos pasivos e interesados pendientes de notificar, acudiendo a la base de datos del Ayuntamiento y a las que tenga acceso y, solamente en los casos en que resulte imposible la práctica de tales notificaciones, se acudirá a su notificación por edictos a través de publicaciones en los Boletines Oficiales y tablón de anuncios de la Corporación.

Las actuaciones contempladas en los anteriores puntos relativos a la asistencia en la práctica de notificaciones se integrarán en el sistema de información, permitiendo al Ayuntamiento controlar la gestión total de las notificaciones. En este sentido, el software posibilitará un control histórico de las notificaciones por contribuyentes, resultados obtenidos, domicilios señalados para notificaciones, domicilios existentes en las

diversas Administraciones Tributarias con competencias en los tributos recaudados, domicilio de los objetos tributarios, medios empleados en la actuación notificatoria, etc., permitiendo el análisis y propuestas de actuación en la mejora de los trámites notificadorios.

El órgano competente podrá, a estos efectos acceder con carácter permanente al sistema de información de la empresa, realizando cuantas comprobaciones y verificaciones estime oportunas.

Los costes generados por la práctica de notificaciones se entenderán incluidos en el precio del contrato.

Se valorará la contratación de una persona que realice las funciones de notificador.

#### 4.4 EN MATERIA DE INSPECCION

Colaborar en las actuaciones comprobatorias que al efecto realicen los servicios de la inspección municipal para la verificación de la situación tributaria de los distintos sujetos pasivos y demás obligados tributarios, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes para con la Hacienda Municipal respecto sus obligaciones en los tributos que se especifiquen. La empresa deberá asesorar en la regularización que proceda.

Colaboración con los órganos responsables en los servicios de identificación mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, subsanando las omisiones o incorrectas declaraciones de objetos tributarios en la base de datos fiscales.

Colaboración con los órganos responsables en el mantenimiento y depuración de los diversos padrones que gestiona el Ayuntamiento para la exacción de ingresos que mantiene el Ayuntamiento de sus figuras impositivas.

Comunicación y posible soporte en la confección y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias, así como las liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales.

El sistema de información permitirá la consulta e impulso municipal de las actuaciones inspectoras y realizadas en línea, a los efectos de verificar la corrección del soporte material en las tareas inspectoras realizadas.

En ningún caso se entenderá ampliada la colaboración a los procedimientos sancionadores.

#### 4.5.-EN MATERIA DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS EN ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS

La empresa adjudicataria, previa petición del Ayuntamiento, podrá colaborar cuando así se le inste en las tareas de formulación de propuestas de mejora respecto a la organización, funcionamiento y asignación de efectivos humanos y materiales en los diferentes ámbitos de actuación.

En este sentido, la empresa adjudicataria propondrá la impulsión de todos los procedimientos. Para ello, facilitará las propuestas de los actos integrantes de cada una de las fases de los correspondientes procedimientos.

a) Diseño de un sistema de control del funcionamiento del servicio, mediante indicadores de consecución de objetivos y evaluación de resultados.

b) Análisis y cobertura de las necesidades de capacitación y especialización del personal asignado a cada unidad en todas las materias necesarias para el desempeño óptimo de su actividad, y en particular, respecto a la explotación informática de la aplicación y la atención al contribuyente.

c) La empresa adjudicataria a petición del Ayuntamiento colaborará con los servicios municipales en la elaboración de las propuestas de resolución de las reclamaciones presentadas por los contribuyentes relativas a los servicios contemplados en este pliego que serán remitidas al órgano municipal competente para su resolución, en los servicios de asistencia y colaboración contemplados en el presente pliego.

#### **5.-TITULARIDAD, SUMINISTRO, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION.**

Con independencia de la información que obtenga la empresa adjudicataria, el Ayuntamiento facilitará toda aquella que sea precisa para la mejor prestación de la asistencia.

El documental relativo a la información referida a cada contribuyente en particular, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados por la empresa adjudicataria a disposición del Ayuntamiento y para su uso exclusivo, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato. Esta información, inclusive la que obtenga la empresa en la realización de sus servicios de asistencia, será en su totalidad y sin excepción alguna propiedad del Ayuntamiento, por lo que la empresa adjudicataria contrae expresamente la obligación absoluta de no facilitar esta información a otras Administraciones, instituciones o particulares si que medie autorización.

Asimismo el Ayuntamiento será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos y registros informáticos que obren en poder de la empresa adjudicataria, relacionados con los

datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales anteriormente obtenidos de aquella, necesarios para el desarrollo de la realización de los servicios convenidos objeto del contrato.

Las anteriores obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas en garantía del deber de secreto que al efecto establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

## MEDIDAS DE SEGURIDAD EN EL TRATAMIENTO DE DATOS

El presente Pliego será ejecutado con plena observancia y estricta sujeción a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, a la Ley 34/2002, de 11 de Julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, y a cualquier otra normativa legal que

reemplaze o complemente las anteriores, o pueda afectar a los tratamientos de información que se efectúen. Se hace constar expresamente que LA ADJUDICATARIA queda obligada a adoptar cuantas medidas de índole técnica y organizativas sean necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal y evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. Asimismo, no se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones y medidas de seguridad requeridas por la legislación vigente y, en especial, por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas, normativa que lo reemplaze o específica para los datos objeto de tratamiento. Los requisitos y condiciones que deben reunir los ficheros y las personas que intervengan en el tratamiento de los datos serán como mínimo, y adicionalmente a cualquier medida que sea requerida para el tratamiento de dicha información por la legislación vigente, las que seguidamente se relacionan, de conformidad con el contenido del mencionado Real Decreto 994/1999, de 11 de junio:

1. La ADJUDICATARIA notificará al AYUNTAMIENTO, previamente a su tratamiento, la información detallada y exacta necesaria para dar cumplimiento a las funciones derivadas del presente Pliego, que recabará, tratará, o cederá, con detalle de cedente y destinatario de dicha información, especialmente la referida a datos de carácter personal, y toda aquella que pueda afectar a la declaración del fichero en el Registro General de Protección de Datos, para que el AYUNTAMIENTO pueda autorizar dicho tratamiento y, en su caso, mantener correctamente actualizada la información referente al fichero en dicho Registro.

2. LA ADJUDICATARIA tratará los datos derivados del objeto del presente Pliego conforme a las instrucciones que reciba del AYUNTAMIENTO y no podrá suministrar información alguna o dar publicidad sobre los mismos a personas o entidades no autorizadas expresamente por el AYUNTAMIENTO.
3. LA ADJUDICATARIA no podrá subcontratar el tratamiento de datos a un tercero, salvo consentimiento previo y por escrito por parte del AYUNTAMIENTO. Caso de que por LA ADJUDICATARIA se acuerde tal encargo, la subcontratante queda obligada a asumir en el tratamiento de los datos las obligaciones establecidas en la presente base a cargo de LA ADJUDICATARIA.
4. LA ADJUDICATARIA implementará las medidas de seguridad que se acuerden por el AYUNTAMIENTO, las cuales se considerará, a todos los efectos, que forman parte del presente Pliego. Sin perjuicio de ello, las medidas que habrá de adoptar LA ADJUDICATARIA serán como mínimo las siguientes para todos los datos objeto de tratamiento, medidas recogidas para los ficheros de nivel básico y medio en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio :

1. De nivel básico:

1. LA ADJUDICATARIA elaborará e implementará la normativa de seguridad mediante un documento de obligado cumplimiento para el personal con acceso a los datos automatizados de carácter personal y a los sistemas de información, que será denominado Documento de Seguridad, que contendrá los aspectos siguientes:
  - Ámbito de aplicación del documento con la especificación detallada de los recursos protegidos.
  - Medidas, normas, procedimientos, reglas y estándares de seguridad específicas con que se tratará la información contenida en dichos ficheros, encaminadas a garantizar el nivel de seguridad exigido en el Reglamento aprobado por el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, o cualquier otra normativa legal de aplicación en el tratamiento de la información recogida que lo complementa o sustituya.
  - Funciones y obligaciones del personal con acceso a los ficheros.
  - Estructura de los ficheros con datos de carácter personal y descripción de los sistemas de información que los tratan.

- Procedimiento de notificación, gestión y respuesta ante las incidencias.
  - Los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.
2. El documento deberá mantenerse en todo momento actualizado y deberá ser conformado por el Departamento de Informática del AYUNTAMIENTO siempre que se produzcan cambios relevantes en el sistema de información, en la organización del mismo, o en la legislación vigente que puedan afectar a las medidas de seguridad a adoptar durante su tratamiento.
  3. El contenido del documento deberá adecuarse, en todo momento, a las disposiciones vigentes en materia de seguridad de los datos de carácter personal.
  4. Las funciones y obligaciones de cada una de las personas con acceso a los datos de carácter personal y a los sistemas de información estarán claramente definidas y documentadas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 8.2.c) del citado Reglamento.
  5. El contenido del Documento de Seguridad deberá ser conformado previamente a su entrada en vigor y al tratamiento de datos por el Departamento de Informática del AYUNTAMIENTO, pudiendo éste introducir las modificaciones que considere oportunas con la finalidad de garantizar el correcto tratamiento de los datos objeto del Pliego, y evaluar el cumplimiento por parte de la ADJUDICATARIA de la legislación vigente en materia de seguridad y protección de la información y las comunicaciones, con independencia de que se trate de información referente a datos de carácter personal o no. Dicho Documento de Seguridad deberá ser entregado, ya conformado por el Departamento de Informática del AYUNTAMIENTO, a la firma del Contrato, no pudiendo ser éste suscrito sin su entrega previa.
  6. LA ADJUDICATARIA adoptará las medidas necesarias para que el personal conozca las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones así como las consecuencias que se pudieran derivar del caso de incumplimiento.
  7. El procedimiento de notificación y gestión de incidencias contendrá necesariamente un registro en el que se haga constar el tipo de incidencia, el momento en el que se ha producido, la persona que realiza la notificación, a quién se

le comunica y los efectos que se hubieran derivado de la misma.

8. LA ADJUDICATARIA se encargará de que exista una relación actualizada de usuarios que tengan acceso autorizado al sistema de información y de establecer procedimientos de identificación y autenticación para dicho acceso.
9. Si el mecanismo de autenticación se basa en la existencia de contraseña dispondrá de un procedimiento de asignación, distribución y almacenamiento que garantice confidencialidad e integridad.
10. Las contraseñas se cambiarán con la periodicidad que se determine en el documento de seguridad y mientras estén vigentes se almacenarán de forma ininteligible.
11. Los usuarios tendrán acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.
12. LA ADJUDICATARIA establecerá mecanismos para evitar que un usuario pueda acceder a datos o recursos con fines distintos de los autorizados.
13. La relación de usuarios a la que se refiere el artículo 11.1 del citado Reglamento contendrá el acceso autorizado para cada uno de ellos.
14. Exclusivamente el personal autorizado para ello en el documento de seguridad podrá conceder, alterar o anular el acceso autorizado sobre los datos y recursos, conforme a los criterios establecidos por LA ADJUDICATARIA.
15. Los soportes informáticos que contengan datos de carácter personal deberán permitir identificar el tipo de información que contienen, ser inventariados y almacenarse en lugar con acceso restringido al personal autorizado para ello en el documento de seguridad.
16. La salida de soportes informáticos que contengan datos de carácter personal fuera de los locales en los que esté ubicado el fichero, únicamente podrá ser autorizada por el responsable del fichero.
17. LA ADJUDICATARIA se encargará de verificar la definición y correcta aplicación de los procedimientos de realización de copias de respaldo y de recuperación de los datos.

18. Los procedimientos establecidos para la realización de copias de respaldo y para la recuperación de los datos deberán garantizar su reconstrucción en el estado en que se encontraban al tiempo de producirse la pérdida o destrucción.
19. Deberán realizarse copias de respaldo al menos semanalmente, salvo que en dicho período no se hubiera producido ninguna actualización de los datos.

2. De nivel medio:

1. El documento de seguridad deberá contener, además de lo señalado en el apartado 6.c.1) la identificación del responsable o responsables de seguridad, los controles periódicos que se deban realizar para verificar el cumplimiento de lo dispuesto en el propio documento y las medidas que sea necesario adoptar cuando un soporte vaya a ser desechado o reutilizado.
2. LA ADJUDICATARIA designará uno o varios responsables de seguridad encargados de coordinar y controlar las medidas definidas en el documento de seguridad. Esta designación en ningún caso supondrá una delegación de responsabilidad que corresponde al responsable del fichero de acuerdo con lo dispuesto en el Real Decreto 994/1999.
3. Los sistemas de información e instalación de tratamiento de datos se someterán, al menos cada dos años, a una auditoría interna o externa que verifique el cumplimiento de la normativa sobre protección de datos y de los procedimientos e instrucciones vigentes en materia de seguridad de datos. Adicionalmente, la ADJUDICATARIA autoriza expresamente al AYUNTAMIENTO a realizar las auditorías que considere relevantes sobre el tratamiento y las medidas de seguridad adoptadas en él, así como relativas al cumplimiento de la legislación vigente y del cumplimiento del presente Pliego, sin requerir para ello previo aviso y facilitando acceso abierto a su sistema de información para proceder a la inspección, ante la presencia de su personal técnico.
4. El informe de auditoría deberá dictaminar sobre la adecuación de las medidas y controles adoptados conforme al Real Decreto 994/1999 o normativa que le reemplace o complemente, identificar sus deficiencias y proponer las medidas correctoras o complementarias que se estime necesarias. Deberá, igualmente, incluir los datos,

hechos y observaciones en que se basen los dictámenes alcanzados y las recomendaciones propuestas.

5. Los informes de auditoría serán analizados por el responsable de seguridad, que elevará las conclusiones a LA ADJUDICATARIA para que adopte las medidas oportunas y quedarán a disposición de la Agencia de Protección de Datos.
6. LA ADJUDICATARIA establecerá un mecanismo que permita la identificación de forma inequívoca y personalizada de todo aquel usuario que intente acceder al sistema de información y la verificación de que está autorizado.
7. Se limitará la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.
8. Exclusivamente el personal autorizado en el documento de seguridad podrá tener acceso a los locales donde se encuentren ubicados los sistemas de información con datos de carácter personal.
9. Deberá establecerse un sistema de registro de entrada de soportes informáticos que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de soporte, la fecha y hora, el emisor, el número de soportes, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.
10. Igualmente se dispondrá de un sistema de registro de salida del soporte informático que permita, directa o indirectamente, conocer el tipo de soporte, la fecha y hora, el destinatario, el número de soportes, el tipo de información que contienen, la forma de envío y la persona responsable de la entrega que deberá estar debidamente autorizada.
11. Cuando un soporte vaya a ser desechado o reutilizado se adoptarán las medidas necesarias para impedir cualquier recuperación posterior de la información almacenada en él previamente a que se proceda a su baja en el inventario.
12. Cuando los soportes vayan a salir fuera de los locales en que se encuentren ubicados los ficheros como consecuencia de las operaciones de mantenimiento se adoptarán las medidas necesarias para impedir cualquier recuperación indebida de la información almacenada en ellos.

13. En el registro al que se refiere el apartado 6.c.1) anterior deberán consignarse, además, los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué dato ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación.
  14. Será necesaria la autorización por escrito del AYUNTAMIENTO para la ejecución de los procedimientos de recuperación de datos.
5. Las pruebas realizadas en cualquier fase del tratamiento, tanto con carácter previo a la implantación o modificación de los sistemas de información, como durante su tratamiento, que traten ficheros con datos de carácter personal no se realizarán con datos reales, salvo que se realicen con el nivel de seguridad requerido por la legislación vigente y las medidas mencionadas anteriormente, correspondientes al tipo de fichero tratado.
  6. Una vez finalizada la prestación contractual, los datos que hayan sido tratados por LA ADJUDICATARIA deberán ser destruidos o devueltos, según las indicaciones que, en su caso, proporcione el AYUNTAMIENTO, al igual que cualquier soporte o documento en el que finalmente conste algún dato objeto de tratamiento.
  7. En el supuesto de que las personas encargadas del tratamiento de datos destinen estos a otra finalidad que la prevista en el presente Pliego, los comuniquen, utilicen o traten incumpliendo lo estipulado en el presente Pliego o en la normativa legal vigente en cada momento, serán considerados responsables, respondiendo personalmente de las infracciones en que hubieran incurrido, quedando exento el Ayuntamiento, o, en su caso, asumiendo cualquier responsabilidad que pudiese ser exigida al Ayuntamiento derivada del incumplimiento de dichas obligaciones por parte del contratista.

## **6.-LOCALES Y DENOMINACION.**

La Empresa adjudicataria realizará su trabajo en el local de las instalaciones municipales de la calle Tossal de les Figueres. Le corresponderá un espacio de 32,98 metros cuadrados de superficie y el disfrute de la parte proporcional de las zonas comunes, esto es 13,73 metros cuadrados, resultando una superficie total de 46,71 metros cuadrados. Éste local actualmente no está acondicionado, por lo que la Empresa adjudicataria realizará su trabajo en el Edificio del Ayuntamiento hasta que determine el traslado al nuevo local.

Como contraprestación la Empresa Adjudicataria abonará mensualmente desde la firma del contrato la cantidad de 750 € en concepto de canon. Esta aportación será pospagable, efectuándose en

los últimos cinco días de cada mes. El abono se realizará en la cuenta corriente del BANCO SANTANDER CENTRAL HISPANO nº 0049 2376 33 2514495671.

Una vez que el local esté debidamente habilitado se pondrá a disposición del adjudicatario que deberá desalojar las dependencias sitas en la Casa Consistorial (Carrer de Ferreres Bretó, 10), siendo a cuenta de la empresa adjudicataria los gastos que suponga el traslado a las nuevas dependencias de la calle Tossal de les Figueres.

Se dotará con las imprescindibles instalaciones de acondicionamiento al uso previsto, tales como las eléctricas y las de telefonía y con el mobiliario necesario para el desempeño de la actividad objeto del contrato. Serán de cuenta y cargo de la Empresa adjudicataria los gastos correspondientes a equipos informáticos y de material de oficina.

## **7.- PERSONAL**

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario para la ejecución de este contrato, con arreglo a la normativa laboral de aplicación, debiendo estar al corriente de sus pagos a la Seguridad Social en todo momento.

El personal de la empresa adjudicataria no generará derechos frente al Ayuntamiento, ni ostentará vinculo laboral alguno con este, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos. La empresa comunicará al Ayuntamiento los trabajadores de su plantilla para que puedan ser dotados, en su caso, de una credencial como personal dependiente de la empresa adjudicataria en su calidad de empresa adjudicataria en servicios de colaboración y asistencia en la gestión tributaria y recaudatoria..

### **7.1.- DELEGADO RESPONSABLE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA**

Asimismo, la empresa adjudicataria designará la persona responsable dependiente de ella, que sea interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que plantee la ejecución del presente contrato.

El delegado responsable, con dedicación exclusiva a los servicios contratados, se encargará de dirigir los servicios en las oficinas y coordinar las relaciones con el Ayuntamiento. Deberá reunir las condiciones de conocimiento teórico práctico en materia impositiva y recaudatoria acreditada, debiendo tener competencia suficiente para:

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

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

El Ayuntamiento podrá solicitar a la empresa adjudicataria la designación de un nuevo delegado cuando así lo justifique la marcha de los servicios contratados, debiendo la empresa proceder a su cambio en el plazo de un mes desde la comunicación.

## **8.- MEDIOS INFORMATICOS Y SISTEMA DE INFORMACION**

La empresa adjudicataria instalará los equipos informaticos necesarios para la ejecución del contrato y dispondrá de los terminales informaticos que se precisen. Su sistema de información deberá permitir la consulta a la información y los controles, de forma rápida, eficaz y segura, que se estimen oportunos al objeto del control de la gestión de los servicios de asistencia y colaboración contratados, por el responsable de la tesorería municipal.

Se valorará la posibilidad de poder efectuarse dichas consultas y controles desde el equipo informático del responsable de la tesorería. En este caso, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición del Ayuntamiento sin coste alguno en términos de software, hardware o comunicaciones los medios necesarios al efecto.

Asimismo, se valorará la disposición por parte de la empresa adjudicataria de los medios necesarios para la atención en línea a los ciudadanos, en la forma como se recoge y regula en el presente pliego de prescripciones técnicas, permitiendo el acceso desde cualquier tipo de plataforma mediante un navegador estándar, con unos requisitos software y hardware mínimos, con un tiempo de respuesta bajo, con los requerimientos de seguridad óptimos y, cuyo coste de conexión no suponga a los interesados un precio superior al de llamada local, con independencia del punto de llamada.

Podrá igualmente instalar o servirse de cualquier otra medida, elementos, maquinas o sistemas que posibiliten y favorezcan los cobros gestionados y la culminación de operaciones recaudatorias.

La empresa adjudicataria deberá tener desarrollados los aplicativos para la plena ejecución del contrato en su amplia gama de actuaciones e intervenciones, especialmente en la recaudación ejecutiva, con procesos rápidos y eficaces en actuaciones sobre el patrimonio de los deudores, estando en condiciones de mostrar en todo momento la situación general de la tramitación de expedientes, con desgloses por cuantías, deudores, conceptos y demás referencias que contribuyan a su más efectiva e inmediata orientación en la realización de actuaciones y ultimación de expedientes ejecutivos.

A estos efectos, el sistema de información deberá permitir, en el procedimiento de apremio, contemplar las diferentes actuaciones en que se encuentren los expedientes ejecutivos, requiriéndose a estos efectos un potencial suficiente que abarque la totalidad de dicho procedimiento, posibilitando en todo momento conocer la situación puntual de un expediente, grupo de expedientes, consulta de datos generados por cada actuación, importes individuales y acumulado histórico por expediente de las actuaciones realizadas por expediente ejecutivo así como del conjunto de ellos.

A este respecto, las concursantes deberán acreditar y detallar (pudiéndoles ser exigida una demostración práctica) el potencial de su sistema de información (fases o posiciones del procedimiento ejecutivo).

Dadas las actuales especialidades de carácter económico e informático, el software deberá estar adaptado a la moneda única, EURO.

El software posibilitará su modificación inmediata a fin de recoger cualquier modificación legislativa que se incorpore al procedimiento.

El coste de instalación y mantenimiento de los elementos informáticos, de la infraestructura y de las comunicaciones necesarias para la ejecución de las tareas de la empresa adjudicataria y la conexión con las instalaciones informáticas del Ayuntamiento no podrá ser repercutido por la citada empresa, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación que se determina en el presente concurso.

El Área de Informática del Ayuntamiento, previa consulta con la empresa adjudicataria, establecerá el procedimiento de intercambio de información entre ambos. Con una periodicidad mínima mensual, la empresa adjudicataria entregará al Ayuntamiento una relación en soporte informático que contendrá la información relativa a las variaciones producidas en el estado de la recaudación. Acompañarán esta relación los soportes documentales que garanticen el contenido y la veracidad de los datos entregados.

Las empresas licitadoras especificarán detalladamente el equipo informático mínimo (tanto software como hardware) a sustituir, añadir o modificar en las instalaciones informáticas del Ayuntamiento, así como los trabajos de configuración previstos que será analizado y supervisado por el Área de Informática del Ayuntamiento.

## **9.-IMPRESOS OFICIALES**

El Ayuntamiento, en colaboración con la empresa adjudicataria, determinará los modelos de impresos oficiales a utilizar en las distintas fases de los diferentes procedimientos.

Cuando por interés exclusivo del Ayuntamiento se proceda a la modificación de los impresos previamente establecidos, así como en los

casos en que el número de ejemplares, sus peculiaridades técnicas, nuevo modelaje o soporte, formato y volumen, supongan un elevado coste de confección, impresión o envío se realizará un estudio conjunto por parte del Ayuntamiento y la empresa adjudicataria para consensuar la financiación del gasto en cada caso.

El material fungible de oficina y demás elementos accesorios de carácter burocrático, será de cuenta de la empresa adjudicataria.

#### **10.-ACTOS ADMINISTRATIVOS.**

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

#### **11.- ANUNCIO Y PUBLICIDAD.**

Los anuncios oficiales, edictos y cualesquiera otros que hayan de hacerse públicos a través de Boletines Oficiales, serán promovidos y costeados por la empresa al 100%. En la redacción de cuanto se ha hecho público participarán conjuntamente la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento, correspondiendo a este último autorizar los textos que vayan a publicarse.

#### **12.-RECAUDACIÓN DEL ORGANISMO AUTÓNOMO**

La empresa que resultase adjudicataria del presente contrato realizará las funciones de gestión recaudatoria en vía ejecutiva del Organismo Autónomo por los mismos conceptos y con las mismas condiciones que se regulan en este Pliego respecto del Ayuntamiento de Benicarló.

#### **13.- DE FORMA DE PAGO**

El contratista tendrá derecho al abono ser servicio mediante facturas mensuales informadas por los servicios municipales y aprobadas por el órgano competente de la Corporación. Las facturas serán fiscalizadas por la intervención municipal antes de su aprobación.

#### **14.- GARANTIAS**

Las reseñadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares

#### **15.- VIGENCIA**

La reseñadas en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

LA TESORERA GRAL,

Patricia Ferre Cuquerella.

Benicarló a 24 de abril de 2007

21