



### IV. Administración Local

OTROS ENTES LOCALES

#### **Organismo Autónomo Recaudación y Gestión Tributaria REGTSA**

#### ***PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS AL ORGANISMO AUTÓNOMO PROVINCIAL DE RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA (REGTSA).***

Mediante Acuerdo del Consejo de Administración de REGTSA, en sesión celebrada el día 9 de abril de 2014, se aprobó el expediente de contratación en el que se incluyen los Pliegos de Cláusulas Administrativas Particulares y de Prescripciones Técnicas, que habrán de regir en el servicio arriba expresado.

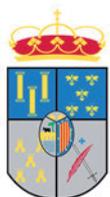
#### 1.- OBJETO Y CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.-

1.1.-El objeto de la presente contratación es la prestación del servicio de centro de atención de llamadas de los contribuyentes de REGTSA consistente en el desarrollo de los siguientes servicios:

Atención telefónica y gestión a través de internet a los contribuyentes desde el centro de llamadas del contratista para atender los siguientes trámites y consultas:

- información general sobre REGTSA (no precisa identificación)
- Realización de trámites (canal telefónico, con identificación a través de la aportación de información conocida por ambas partes). Se gestionarán los siguientes trámites:
- Solicitudes de domiciliaciones de tributos
- Solicitudes de cambio de domicilio fiscal
- Solicitud de remisión de recibos
- Solicitud de certificados de recibos
- Consulta de Recibos y Unidades Fiscales.
- Consulta de expedientes en los procedimientos siguientes:
  - beneficios fiscales
  - devolución de ingresos indebidos
  - recursos administrativos
  - inspección tributaria
  - expedientes ejecutivos
- Presentación de Quejas y sugerencias
- Tramitación por internet:
  - Solicitudes de domiciliaciones de tributos
  - Solicitudes de cambio de domicilio fiscal
  - Solicitud de remisión de recibos

Los servicios comprendidos en el presente contrato consisten en prestaciones de carácter instrumental y material que, en ningún caso, implican ejercicio de autoridad y que, en todo momento, estarán sujetas al control, supervisión y/o aprobación de las diferentes Áreas y Unidades que integran el Organismo Autónomo.



1.2.- El adjudicatario deberá contar para la prestación del servicio con un centro de atención de llamadas situado en la provincia de Salamanca, que contará, al menos, con las especificaciones técnicas que se fijan en la cláusula número 2.

1.3.- La contratación del servicio de atención telefónica a los contribuyentes incluye la prestación de servicios de forma ininterrumpida entre las 9 y las 19 horas de lunes a viernes, salvo días festivos oficiales que lo sean en la ciudad de Salamanca, cualquiera que sea la ubicación física del centro de llamadas. La distribución del personal y el horario de atención se realizarán en dos bloques:

- Horario de mañana: se prestará el servicio de 9 a 15 horas, si bien los trabajadores del servicio solamente trabajarán cinco horas, lo que quiere decir que unos entrarán a las 9 horas y saldrán a las 14 horas y otros los harán de 10 a 15 horas. El número de trabajadores en este bloque horario será variable en función de la demanda de los ciudadanos, tal y como se especifica en el cuadro adjunto.
- Horario de tarde: se prestará el servicio de 15 horas a 19 horas. La dotación del servicio será de dos personas a lo largo de todo el año, se especifica en el cuadro adjunto.

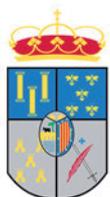
MESES	Nº de LLAMADAS 2013	HORAS DIARIAS	HORAS de SERVICIO MENSUALES	TURNOS DEL PERSONAL
<b>Mañana+tarde</b>				
<b>ENERO</b>	1.476	18	378,00	2+2
<b>FEBRERO</b>	1.600	23	460,00	3+2
<b>MARZO</b>	1.608	23	506,00	3+2
<b>ABRIL</b>	2.412	33	660,00	5+2
<b>MAYO</b>	4.149	38	798,00	6+2
<b>JUNIO</b>	3.617	43	946,00	7+2
<b>JULIO</b>	2.558	33	726,00	5+2
<b>AGOSTO</b>	1.656	23	506,00	3+2
<b>SEPTIEMBRE</b>	1.371	23	483,00	3+2
<b>OCTUBRE</b>	2.568	33	693,00	5+2
<b>NOVIEMBRE</b>	1.929	28	588,00	4+2
<b>DICIEMBRE</b>	1.282	18	360,00	2+2
<b>TOTAL</b>	<b>26.226</b>		<b>7.104,00</b>	

En ningún caso el personal asignado al servicio podrá atender otro tipo de llamadas durante los tiempos de servicio contratados con REGTSA.

1.4.- El servicio comenzará a prestarse a partir de la fecha de formalización del contrato, (del día 2 de julio de 2014).

Código CPA: 82201 (Servicios Centro Llamadas)

Código CPV: 7951200-6 (Centro Llamadas)



Las características técnicas del citado servicio son las establecidas en el Pliego de Condiciones Técnicas, quedando aquí por reproducidas.

2.- ACCESO AL PERFIL DE CONTRATANTE.- La información referente a la actividad contractual de REGTSA incluida la información pública relativa al presente procedimiento, tiene su difusión en Internet en el Perfil de Contratante de este Organismo Autónomo, al cual se puede acceder a través de la página web: [www.regtsa.es](http://www.regtsa.es).

3.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y TIPO DE LICITACIÓN.- El valor estimado del presente contrato asciende a la cantidad de 788.544,00 € (IVA excluido), siendo el IVA repercutido el 21% de dicho importe (165.594,24 €), cuantía globalizada en los cuatro años de duración inicial del contrato así como su posible prórroga.

En función de la naturaleza de las prestaciones del contrato se establece un tipo de licitación que expresa los precios máximos unitarios que podrán abonarse por cada hora de prestación del servicio, ascendiendo a un máximo de 18 € por hora (IVA excluido). Este precio podrá mejorarse a la baja en las ofertas de cada contratista.

Las ofertas lo serán por el tipo de licitación o a la baja, debiendo ajustarse estrictamente al modelo que se inserta al final de las presentes Cláusulas, indicando como partida independiente el importe del IVA conforme a lo dispuesto en el art.145.5 del TRLCSP, no siendo admisibles aquellas ofertas que superen dicho tipo de licitación.

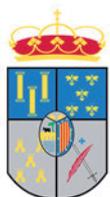
En consonancia con lo dispuesto en el art. 147 del TRLCSP, queda prohibida la introducción de cualquier tipo de variante o alternativa a las expresamente fijadas en el presente Pliego, siendo desechadas aquellas ofertas que contravengan lo inmediatamente reseñado.

4.- FINANCIACIÓN PLURIANUAL.- La presente contratación estará financiada, durante la vigencia inicial del contrato, con cargo a la partida presupuestaria 9320.2270600, conforme al siguiente cuadro de financiación:

Año	Importe	Documento contable
2014	<b>79.511,52 € (IVA incluido)</b>	RC nº 201400014926
2015	<b>159.023,04 € (IVA incluido)</b>	RCFUT nº 201400014927
2016	<b>159.023,04 € (IVA incluido)</b>	RCFUT nº 201400014927
2017	<b>159.023,04 € (IVA incluido)</b>	RCFUT nº 201400014927
2018	<b>79.511,52 € (IVA incluido)</b>	RCFUT nº 201400014927
TOTAL	<b>636.092,16 € (IVA incluido)</b>	RCFUT nº 201400014927

Los documentos contables detallados han sido todos ellos expedidos por la Intervención Provincial e incorporados al presente expediente.

La reserva de crédito para la anualidad de 2014 ha quedado acreditada en el expediente de contratación mediante documento RC nº 201400014926. Por otro lado, de conformidad con lo dispuesto en el art. 174.1 del RDLeg 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y el art. 79 del RD 500/90, de 20 de abril, el contrato derivado de este procedimiento quedará sometido a la condición suspensiva de la existencia de crédito adecuado y suficiente para atender las obligaciones derivadas del contrato en los ejercicios 2015 a 2018.



Por tratarse de una licitación a precios unitarios, la baja que el contratista pueda realizar a los precios recogidos en el presente pliego, no tendrá efectos sobre el importe total aprobado para gastar en la presente contratación. La empresa facturará las prestaciones de acuerdo a las tarifas establecidas en el contrato, hasta el límite de gasto de cada ejercicio, según se vayan ejecutando, en las condiciones establecidas para el pago en la cláusula correspondiente.

El coste de los anuncios del procedimiento de contratación correrá a cargo del adjudicatario, pudiendo ser descontado su importe del primer pago derivado del contrato, salvo que justifique documentalmente haberlo satisfecho con anterioridad.

### 5. - DURACIÓN DEL CONTRATO.

El contrato derivado de este procedimiento tendrá un período de vigencia inicial de cuatro años a contar desde el día de la formalización del mismo, pudiendo prorrogarse por otros dos años consecutivos, previo acuerdo expreso entre las partes, antes de la conclusión del plazo inicial.

En consecuencia, el adjudicatario estará obligado a prestar los servicios en el tiempo y lugar fijados en el contrato y con estricta sujeción a las estipulaciones contenidas en el presente pliego.

La mora del adjudicatario no requerirá la previa intimación por la Administración.

6.-- PROPOSICIONES, PLAZO Y LUGAR DE PRESENTACIÓN.- Las proposiciones para tomar parte en el procedimiento, ajustadas al modelo que al final se inserta, se presentarán en la Asesoría Jurídica de REGTSA (Avda. Carlos I 64, 37008) en el plazo de quince días naturales a contar desde el siguiente al de la publicación del correspondiente anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia, de conformidad con lo dispuesto en los art. 142 y 159.2 del TRLCSP, finalizando el plazo a las 13 horas del último día natural, o enviadas por correo, en cuyo caso el licitador deberá justificar la fecha de imposición del envío en la Oficina de Correos y anunciar al órgano de contratación la remisión de la oferta, mediante telex, fax (923.281918) o telegrama, en el mismo día, salvo que la imposición de citado envío se realice el último día de finalización del plazo señalado en el anuncio, en cuyo caso deberá justificar además la hora, (siempre con anterioridad a las 13 horas) tanto en aquél como en el aviso de remisión de la oferta. Sin la concurrencia de ambos requisitos, la proposición no será admitida si la misma es recibida con posterioridad a la fecha y hora de la finalización del plazo señalado en el anuncio de la convocatoria. Transcurridos no obstante, 10 días naturales siguientes a la indicada fecha sin haberse recibido la proposición, ésta no será admitida.

7.- GARANTÍA DEFINITIVA.- De conformidad con el art. 103.1 párrafo 2º del TRLCSP, para tomar parte en este procedimiento no será necesario constituir garantía provisional.

De conformidad con lo establecido en el art. 99 TRLCSP, el licitador que presente la oferta económicamente más ventajosa, en el plazo de 10 días hábiles, a contar desde el siguiente al de la recepción del oportuno requerimiento del órgano de contratación, deberá constituir garantía definitiva por un importe equivalente al 5% del presupuesto base de licitación, IVA excluido, de acuerdo con lo dispuesto en el art. 95 del TRLCSP y pudiendo formalizarse en cualquiera de las formas recogidas en el art. 96 del citado texto legal, a fin de proceder a la adjudicación del contrato.

La garantía definitiva responderá de los conceptos mencionados en el art. 100 del TRLCSP. La devolución y cancelación de la garantía se efectuará de conformidad con lo dispuesto en el art. 102 TRLCSP no siendo devuelta o cancelada hasta que se haya producido el vencimiento del plazo de garantía y cumplido satisfactoriamente el contrato.



8.- SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCIERA Y TÉCNICA.- Justificación de la solvencia económica y financiera del empresario, que podrá acreditarse por uno o varios de los medios siguientes conforme a lo dispuesto en el art. 75 del TRLCSP.

\* Declaración apropiada de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales, por importe de al menos 1.500.000,00 €.

\* Declaración sobre el volumen global de negocios en el curso de los 3 últimos ejercicios por importe de al menos 1.500.000,00 €.

\* Las cuentas anuales presentadas en el Registro Mercantil o en el Registro oficial que corresponda, cuando su presentación sea obligatoria, por importe de al menos 1.500.000,00 €.

j) Justificación de la solvencia técnica del empresario, que deberá acreditarse mediante todos y cada uno de los medios siguientes, conforme a los recogidos en el art. 78 del TRLCSP:

\*Relación de los principales servicios efectuados durante los tres últimos años, indicando su importe, fechas y destinatario público o privado de los mismos, lo que se acreditará mediante la aportación de certificados expedidos o visados por el órgano competente, cuando el destinatario sea una entidad del sector público, o cuando el destinatario sea un comprador privado, mediante un certificado expedido por éste, por importe mínimo de 1.500.000,00 €.

9.- CRITERIOS PARA LA ADJUDICACIÓN.- Los criterios que servirán de base para la adjudicación serán, por orden decreciente de importancia y con la ponderación que se les atribuye, los siguientes:

La selección del adjudicatario del presente procedimiento abierto, se realizará de acuerdo con las puntuaciones obtenidas en la valoración de las ofertas presentadas, siendo el adjudicatario el licitador cuya oferta obtenga la mayor puntuación. El resultado final (máximo 95 puntos) se obtendrá como suma de las valoraciones de los siguientes apartados:

- Proposición económica: Máximo 50 puntos
- Calidad Técnica de la oferta: Máximo 45 puntos

10.- MODELO DE PROPOSICIÓN.- Se adjunta al Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares.

Salamanca, a 10 de abril de 2014.-LA VICEPRESIDENTA DE REGTSA, Isabel M<sup>a</sup> de la Torre Olvera.