

## PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

### CONTRATACIÓN DEL “SERVICIO DE ASISTENCIA EN LAS TAREAS DE APOYO A LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y CATASTRAL EN EL PERIODO VOLUNTARIO DE PAGO DE LOS TRIBUTOS PERIÓDICOS DEL SEGUNDO SEMESTRE DE 2010”.

#### 1. OBJETO.

El presente contrato tiene por objeto la prestación del servicio de asistencia en las tareas de gestión tributaria a la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos, al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, así como a la gestión Catastral necesaria para la consecución de los efectos tributarios en los mencionados tributos, durante el periodo voluntario de pago de los mismos en el año 2010, así como en su posterior periodo de preapremio de los recibos no pagados.

#### 2. NOTA GENERAL.

Los servicios objeto de este contrato son, esencialmente, de dos tipos:

- De apoyo a la atención presencial y telefónica al ciudadano; servicios que revestirán un carácter preferente, especialmente, durante el periodo voluntario de pago en 2010 del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) y de la Tasa por Prestación del Servicio de Gestión de Residuos Urbanos (TRU), así como en su posterior periodo de preapremio de los recibos no pagados y, en todo caso, durante el tiempo que estime necesario el Director de los Trabajos.
- De apoyo a la gestión administrativa o interna de la Agencia Tributaria Madrid.

No obstante lo indicado, deberá tenerse en cuenta que las prioridades de los trabajos enunciados en párrafos anteriores serán fijadas por el Director de los Trabajos, dependiendo de la evolución de los mismos y de las necesidades que vayan surgiendo durante el transcurso de tiempo de vigencia del contrato.

#### 3. PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

**Lugar.-** Dependiendo de las prioridades de funciones que se fijen por el Director de los Trabajos, los trabajadores de la empresa podrán prestar sus servicios, en la **sede** de todas o de algunas de las **OAIC's** (actuales y futuras) y en la sede de las Oficinas Gestoras.

**Plazo de duración.-** El servicio se prestará del **27 de septiembre de 2010 hasta el 22 de diciembre de 2010**, ambos incluidos (apartado “plazo, precio y forma de pago del contrato”)

En el supuesto de que el personal propuesto por la empresa adjudicataria para la ejecución del contrato no haya prestado este servicio de apoyo a la Gestión Tributaria y Catastral en años anteriores en el Organismo Autónomo Agencia Tributaria Madrid, y

por consiguiente, no disponga de la formación necesaria en el aplicativo informático, se les pondrá a disposición de la Agencia Tributaria Madrid, desde el 15 de septiembre de 2010 (éste incluido) en horario de 9.00 a 14.00, en el lugar que indique el “Director de los Trabajos”, con el fin de que reciban la correspondiente formación (Por trabajador.-8 días laborables a 5 horas = 40 horas)

**Número de efectivos.-** El servicio se prestará por:

**A. 11 trabajadores de jornada completa**, en horario de 8.30 a 17.15 de lunes a jueves (descontando 45 minutos de descanso), y de 8.30 a 14.30 los viernes.

De estos 11 trabajadores, será obligatorio que 5 de ellos realicen labores de coordinación, supervisión y apoyo al resto del personal contratado.

**B. 5 trabajadores de jornada reducida**, en horario de 10.00 a 14.00 de lunes a viernes (sin descuentos).

Todos los puestos deberán estar cubiertos durante todo el periodo de duración del contrato y de la prórroga que se concierte.

#### **4. MÉTODO DE TRABAJO.**

Todas las operaciones estarán supervisadas por el Director de los Trabajos designado por el Órgano de Contratación, que dispondrá, a su vez, del equipo de colaboradores necesario para el desarrollo de los trabajos objeto del contrato.

Durante el tiempo de duración del contrato, la empresa deberá acatar en todo momento las indicaciones que efectúe el Director de los Trabajos o cualquiera de sus colaboradores.

Con carácter general (susceptible de modificaciones si el Director de los Trabajos lo estima necesario), especialmente durante el periodo voluntario de los Tributos del año 2010, la atención al ciudadano tendrá un carácter preferente.

#### **Descripción de los trabajos objeto de este contrato:**

- a). El apoyo en la gestión interna de los tributos incluye, entre otras, funciones (enumeradas solo a título informativo, y nunca como una lista cerrada de tareas), tales como: la búsqueda de datos; grabación de expedientes (TRU, IBI, domiciliación, recursos, registro, catastro) en el aplicativo informático que esté siendo utilizado en la Agencia Tributaria Madrid; cumplimentación de formularios e informes; preparación y emisión de duplicados de recibos y liquidaciones; preparación de documentos; preparación de notificaciones; manipulación de acuses de recibo; labores de recuento de expedientes; grapado de documentos; ordenación y archivo de todo tipo de documentos y expedientes; traslado de expediente, entre los distintos Servicios Gestores y Subdirecciones, etc.
- b). Por su parte, la atención al ciudadano podrá ser presencial y telefónica, incluyendo todos los aspectos e incidencias relacionadas con la gestión y el pago de la Tasa por la Prestación del Servicio de Gestión de Residuos

Urbanos y por el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, tanto en el aspecto vinculado con la gestión tributaria como con la gestión catastral de los mismos.

Este tipo de cometido, incluirá, entre otras funciones, las que se indican a continuación:

1. Información direccional a los ciudadanos, indicándoles donde se les atenderá.
2. Información general sobre el contenido de las liquidaciones de la Tasa; recibos y liquidaciones del IBI; y demás datos relacionados con la TRU, con el IBI o con los datos catastrales.
3. Grabación de la domiciliación de los Tributos y de los documentos de cobro con tarjeta.
4. Confección de comparecencias, así como confección y expedición de documentos de cobro.
5. Colaboración en la cumplimentación de impresos.
6. Ejecución material de propuestas que autorice el Director de los Trabajos o sus colaboradores para la solución de consultas e incidencias que planteen los ciudadanos, etc.

En todo caso, debe tenerse en cuenta que las labores indicadas en los párrafos anteriores son meramente ejemplificativas del tipo de trabajo a desarrollar.

#### **5. PLAZO, PRECIO Y FORMA DE PAGO DEL CONTRATO.**

El periodo de ejecución del contrato será de **58 días hábiles**, descontando sábados, domingos, festivos y no laborables para el personal del Ayuntamiento de Madrid, a contar desde el día **27 de septiembre de 2010 hasta el día 22 de diciembre de 2010** (ambos inclusive)

En el presente contrato se prevé la posibilidad de prórroga, las cuales no podrán ser concertadas aislada o conjuntamente por un plazo superior al fijado originariamente, todo ello de acuerdo con lo dispuesto en los arts. 23 y 279 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público (en adelante, LCSP).

El precio del contrato asciende a la cantidad de 84.745,76 €, más 15.254,24 € por el concepto de IVA (al tipo del 18%), lo que hace un total de **100.000,00 €** que se imputarán a la partida 506.025.932.00.227.06 "*Estudios y trabajos técnicos*" del Presupuesto de Gastos del Programa de Gestión del Sistema Tributario de la Agencia Tributaria Madrid, del ejercicio 2010.

La fijación del precio se hace en base a precios unitarios. En cuanto a la forma de pago del contrato, la Agencia Tributaria Madrid efectuará el pago mediante liquidaciones mensuales contra presentación de las correspondientes facturas, emitidas por meses vencidos, excepto en el mes de septiembre cuya liquidación se realizará junto con la del mes de octubre, que serán abonadas, previa conformidad, de acuerdo con lo establecido en el art. 200 de la Ley de Contratos del Sector Público.

Las facturas diferenciarán entre la base imponible, que será el importe de la prestación, y el porcentaje correspondiente al IVA, que será satisfecho conforme a la legislación vigente.

## **6. DIRECCIÓN DE LOS TRABAJOS.**

- El Jefe del Servicio de las Oficinas de Atención Integral al Contribuyente tendrá la consideración de “*Director de los Trabajos*”. Será, por tanto, la persona directamente responsable de la comprobación, coordinación y vigilancia de la correcta realización de la prestación de servicios contratada.
- El órgano de contratación podrá designar, si lo estima oportuno, durante la ejecución del contrato nuevo Director de los Trabajos, comunicando esta circunstancia al contratista.
- Son funciones del Director:
  - a). Dar las órdenes oportunas para lograr el cumplimiento de los objetivos de la prestación de servicios.
  - b). Verificar el correcto cumplimiento de lo establecido en este Pliego.
  - c). Proponer las modificaciones que convengan en el programa de trabajo presentado por el adjudicatario, en orden a un mejor cumplimiento del contrato.
  - d). Recibir semanalmente información sobre la labor realizada según los plazos de ejecución.
  - e). Formular la liquidación de la prestación realizada.
  - f). Tramitar cuantas incidencias surjan en las actividades llevadas a cabo para la prestación de los servicios contratados y, en especial, controlar la recepción de los recursos y reclamaciones presentadas por los titulares catastrales, recogida de los documentos acreditativos del error detectado y dar las órdenes oportunas a la Empresa adjudicataria para que subsane, dentro del plazo de ejecución del contrato, los trabajos que considere defectuosos.

Los trabajadores estarán sometidos al poder de dirección y organización del contratista adjudicatario (retribuciones, horarios, instrucciones, etc.), y a todo ámbito y orden legalmente establecido y siendo, por tanto, éste el único responsable y obligado al cumplimiento de cuantas prescripciones legales resulten aplicables al caso.

La empresa adjudicataria será la que controla los horarios de su personal, la que establece el régimen de vacaciones, bajas por enfermedad, imparte las órdenes de servicio en la ejecución del contrato, ejerce control de incidencias y en todo caso las sanciones a los empleados y otras de similar carácter, por cuanto dicho personal en ningún caso tendrá vinculación jurídico laboral con la Agencia Tributaria Madrid y ello, con independencia de las facultades de control e inspección que legal y/o contractualmente correspondan a la misma.

El órgano de contratación para la ejecución del presente contrato no establecerá con el contratista adjudicatario relaciones jurídicas de carácter funcional o laboral de ningún tipo.

## **7. FACULTADES DE LA ADMINISTRACIÓN RESPECTO AL CONTRATISTA.**

Cuando el contratista o las personas de él dependientes incurran en actos u omisiones que comprometan o perturben la buena marcha del trabajo o el cumplimiento del programa de ejecución fijado, la Administración podrá exigir la adopción de medidas concretas y eficaces para conseguir restablecer el buen orden en la ejecución de lo pactado, sin perjuicio de lo dispuesto en la LCSP sobre el cumplimiento de los plazos y las causas de resolución del contrato.

## **8. DELEGADO DEL CONTRATISTA.**

Se entiende por “Delegado del Contratista” la persona designada expresamente por el mismo y que tenga capacidad suficiente para:

- a). Ostentar la representación de la Empresa cuando sea necesaria su actuación o presencia según los pliegos de cláusulas, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del trabajo.
- b). Organizar la ejecución del trabajo e interpretar y poner en práctica las órdenes recibidas del Director de los trabajos.

## **9. SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN:**

### **A - Confidencialidad**

El adjudicatario, deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades previstas en la legislación vigente (art. 12.4 LOPD).

Igualmente, deberá facilitar a sus empleados el documento Comunicación de las Obligaciones Deberes y Medidas a adoptar por el personal que tenga acceso a datos personales de ficheros de ingresos cuyo responsable es la Dirección de la Agencia Tributaria Madrid contenido en el Anexo H del documento de Seguridad de Tributos de la Agencia Tributaria Madrid. En este documento figura que sólo pueden tratar la información de la Agencia Tributaria Madrid para cumplir los servicios objeto de este pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD) .

Asimismo, el adjudicatario deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD), en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego. Dado que durante la realización de los servicios los empleados tendrán acceso a la información de la Agencia Tributaria Madrid en sus locales y sistemas de información, la empresa adjudicataria, al igual que su personal, se someterán a los documentos de seguridad vigentes en el Ayuntamiento de Madrid para cada uno de los ficheros a los que tengan acceso, e igualmente a las especificaciones e instrucciones de los responsables de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas.

Dicho compromiso afecta tanto a la empresa adjudicataria como a los participantes y colaboradores en el proyecto y se entiende circunscrito tanto al ámbito interno de la empresa como al ámbito externo de la misma. Reservándose Agencia Tributaria Madrid el derecho al ejercicio de las acciones legales oportunas en caso de que bajo su criterio se produzca un incumplimiento de dicho compromiso.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones incluidas en la presente cláusula, el adjudicatario será responsable del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta a Agencia Tributaria Madrid, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra Agencia Tributaria Madrid como consecuencia de dicho incumplimiento (art. 12.4 LOPD).

## **B - Protección de datos personales y seguridad de la información**

### Normativa de aplicación.

La empresa adjudicataria declara expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y, expresamente, en lo indicado en su artículo 10, en cuanto al deber de secreto, así como lo dispuesto en la Ley 8/2001 de la Comunidad de Madrid y, especialmente, lo indicado en su artículo 12. La empresa adjudicataria se compromete explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

Igualmente, serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, y especialmente aquellas normas contempladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE del 19 de enero de 2008)

Agencia Tributaria Madrid, deberá facilitar a la empresa adjudicataria información sobre los “documentos de seguridad” vigentes en el Ayuntamiento de Madrid para cada uno de los ficheros utilizados y sobre las especificaciones e instrucciones de seguridad en materia de protección de datos de cada una de las dependencias municipales afectadas, a fin de que formen a sus empleados en dichas materias.

### Medidas de seguridad de carácter mínimo.

No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones determinadas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (BOE del 19 de enero de 2008) respecto a su integridad y seguridad y a las de los Centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas (artículo 9.2. LOPD). Los diseños, desarrollos o mantenimientos de software deberán, con carácter general, observar los estándares que se deriven de la normativa de seguridad de la información y de protección de datos, y en concreto lo relativo a la identificación y autenticación de usuarios, estableciendo 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, limitando la posibilidad de intentar reiteradamente el acceso no autorizado al sistema de información.

Se establecerá un registro de accesos a los sistemas de información (trazabilidad) que traten datos de carácter personal y el cifrado de las comunicaciones.

La destrucción de la documentación de apoyo, si no se considerara indispensable, se efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, efectuándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Igualmente, deberá adoptar las medidas necesarias para impedir la recuperación posterior de información almacenada en soportes que vayan a ser desechados o reutilizados.

Para la prestación del servicio de este contrato es necesario el acceso a las bases de datos del Ayuntamiento de Madrid, en concreto tendrán acceso a los ficheros declarados de la Agencia Tributaria Madrid de:

- Tasa Residuos Urbanos, registrado con el nº 2091740005 en la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.
- Impuesto Bienes Inmuebles, registrado con el nº 2070720055 en la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid.

El responsable de estos dos ficheros es la Dirección de la Agencia Tributaria Madrid. Además tendrán accesos a las aplicaciones de Catastro, en base al Convenio celebrado entre la Dirección General del Catastro y el Ayuntamiento de Madrid, por Resolución de 19 de octubre de 2004 (B.O.E. nº 271, de 10 de noviembre)

El acceso a las anteriores base de datos se autorizará al adjudicatario para el exclusivo fin de la realización de las tareas objeto de este contrato, quedando prohibido para el adjudicatario y para el personal encargado de su realización, su reproducción por cualquier medio y la cesión total o parcial a cualquier persona física o jurídica. Lo anterior se extiende asimismo al producto de dichas tareas.

El contratista se compromete a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, para lo cual programará las acciones formativas necesarias. El personal prestador del servicio objeto del contrato tendrá acceso autorizado únicamente a aquellos datos y recursos que precisen para el desarrollo de sus funciones.

#### Cesión o comunicación de datos a terceros e incumplimiento de la finalidad del acceso y tratamiento de los datos.

Los datos de carácter personal o documentos a los que se tenga acceso no podrán ser comunicados a un tercero bajo ningún concepto sin el consentimiento del titular del dato y el conocimiento de Agencia Tributaria Madrid, aunque sea para el cumplimiento de fines directamente relacionados con las funciones legítimas del cedente y del cesionario.

El contratista tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del correspondiente servicio, que no los aplicará o utilizará con un fin distinto al que figure en el objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas (art.12.2 LOPD). Una vez cumplida la prestación contractual, los

datos de carácter personal utilizados deberán ser devueltos a Agencia Tributaria Madrid, al igual que cualquier soporte o documentos utilizados.

En el caso de que el contratista destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado como único responsable, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, así como del pago del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta a Agencia Tributaria Madrid, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufran Agencia Tributaria Madrid como consecuencia de dicho incumplimiento (art. 12.4 LOPD)

En Madrid, a 25 de marzo de 2010

EL SUBDIRECTOR GENERAL  
DE GESTION TRIBUTARIA

Fdo.: José Polo Castillo