ILUSTRE AYUNTAMIENTO DE LA VILLA DE AGÜIMES

C/. Dr. Joaquín Artiles, nº. 1 Tlfns.: (928) 78 99 80 – Fax: (928) 78 36 63
CP: 35260 – Agüimes (Gran Canaria) CIF: P-3500200 E – Nº. Registro: 01350022
Provincia de Las Palmas http://www.aguimes.es

Referencia:	**2018/00002851Y**
Procedimiento:	**Contratos de servicios**
TESORERIA (PMP)	

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONCURSO PARA **PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS AL FUNCIONAMIENTO DE LOS ORGANOS DE GESTION TRIBUTARIA, INSPECCION y RECAUDACION DEL AYUNTAMIENTO DE AGUIMES, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

1. OBJETO DEL CONTRATO.

Es objeto de la contratación la prestación de los servicios complementarios y asistencia técnica, material e informática al funcionamiento de los órganos de gestión tributaria, inspección y recaudación de los tributos locales incluyendo gestión, inspección, mantenimiento catastral, tramitación de denuncias y recaudación del Ayuntamiento de Ayuntamiento de Agüimes, para la realización de aquellos trabajos de apoyo a la gestión tributaria integral que no impliquen ejercicio de autoridad ni custodia de fondos públicos, en orden a conseguir la eficacia en cobranza de los recibos y certificaciones de los tributos, precios públicos y otros recursos de derecho público municipales.

2. ORGANIZACIÓN.

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Alcaldía-Presidencia por el artículo 21 de la Ley 7/1985, de 2 abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y concordantes del Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por el Real Decreto 781/1986, de 18 de abril y del Real Decreto 2.568/1986, de 26 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, los órganos competentes del Ayuntamiento ejercerán las funciones de dirección, organización, administración y la autoridad que legalmente les corresponda en función de los distintos servicios contemplados en este pliego de prescripciones técnicas, a cuyo efecto, impartirán las órdenes y directrices que estimen convenientes para el mejor desarrollo de lo que es objeto del contrato que, obligarán al contratista.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

La fiscalización de los distintos servicios se realizará por los funcionarios competentes del Ayuntamiento, y a tal fin se podrán solicitar cuantos informes o documentos se estimen necesarios.

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 del contratista.

El contratante deberá completar con su apoyo los trabajos del equipo de funcionarios adscritos por el Ayuntamiento a la Gestión Tributaria.

El adjudicatario deberá presentar por su parte un equipo suficiente para prestar con eficacia las tareas previstas en este pliego.

El adjudicatario deberá aportar también recursos de dirección técnica y supervisión permanente, que garanticen que en el Ayuntamiento se estén aplicando "buenas prácticas" en temas de gestión tributaria, al nivel de los Ayuntamientos más avanzados.

a) **PRESTACIONES QUE COMPRENDE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO**

Con carácter general, y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende la realización de todas la tareas de apoyo, de ejecución, y asistencia técnica necesarias a la finalidad de lo que es objeto del contrato, sin que en ningún caso se contemple la facultad de dictar actos administrativos que impliquen el ejercicio de autoridad, los cuales quedan reservados en exclusiva a los órganos y funcionarios competentes del Ayuntamiento.

En estos términos de generalidad, el desarrollo y ejecución del contrato, estará presidido por los principios generales del ordenamiento administrativo y jurídico-tributario y, en especial, por los de eficacia, eficiencia, máxima transparencia y calidad para todos los sujetos implicados: Ciudadanos, Administración y Contratista.

El adjudicatario del presente contrato, tendrá el carácter y consideración de contratista del Ayuntamiento con el alcance definido en los Pliegos de Prescripciones Técnicas y Cláusulas Administrativas, y en el resto del Ordenamiento Jurídico en materia de Contratación de las Administraciones Públicas. En consecuencia, el adjudicatario no tendrá, en ningún caso, el carácter ni consideración de órgano y no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento ni estará incluido en la estructura u organigrama municipal.

El adjudicatario del contrato realizará bajo su responsabilidad, en régimen de colaboración, y bajo la dirección e instrucciones de los funcionarios municipales, cuyo ejercicio no esté reservado a personal que ostente la condición de

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

funcionarios públicos, todas aquellas funciones y actuaciones que se establecen en la Norma General Tributaria, Reglamento de Recaudación, Ordenanza Municipal de gestión, recaudación, inspección y procedimiento sancionador de tributos e ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Agüimes y demás normas de desarrollo, relativas a la gestión recaudatoria de los derechos municipales objetos de este contrato.

El contrato que conforme a este Pliego se realice se desarrollará conforme las siguientes especificaciones:

2.1. INSTALACIÓN Y SOPORTE GLOBAL DEL SISTEMA.

El adjudicatario se deberá responsabilizar de las siguientes tareas, siempre bajo la dirección del área informática de este Ayuntamiento, en aquellas que les sean propias:

1. Proveer, instalar y configurar todas las aplicaciones necesarias para una gestión tributaria integral basada entre otras características, a parte de la funcionalidad eficaz por aplicación, en la interoperabilidad entre aplicaciones, incluyendo las conexiones a la red SARA y los enlaces con la Dirección General de Tráfico, y configurarlas para que se adapten a la normativa legal vigente en el Ayuntamiento. Dichas aplicaciones informáticas y módulos deberán quedar con licencia de uso a favor del Ayuntamiento una vez finalizado el contrato.

2. Alojar aplicaciones y datos en el sistema de servidores municipal facilitando el acceso con todos los requerimientos de seguridad desde cualquier puesto de trabajo y en caso de requerirlo facilitando acceso desde tabletas o teléfonos inteligentes o desde puestos de trabajo ajenos a los edificios municipales. Con toda la tecnología de conectividad necesaria a su cargo. Y las medidas de protección adecuadas. Revisar las ordenanzas y hacer propuestas de modernización, empezando por la Ordenanza Fiscal General y hasta un límite de 2 ordenanzas de tasas al año con su estudio económico financiero.

3. Diseño de circuitos y de plantillas de documentos para los distintos tipos de procedimientos a instancia de parte. Diseño de documentos a utilizar en los proceso de gestión.

4. Apoyo en la realización de los trabajos materiales del proceso de gestión tributaria y, especialmente, de mantenimiento, conservación y depuración de datos fiscales, así como labores completas de asistencia en Convenios que el Ayuntamiento pudiera suscribir con la Dirección general del Catastro y la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en relación con el I.B.I. y el I.A.E., respectivamente, además de los ya suscritos.

5. Apoyo en los procesos de aplicación de procedimientos informatizados a las distintas áreas municipales de forma que las liquidaciones propias de dichos procedimientos sean emitidas desde las propias áreas y en forma transparente al sistema de gestión tributaria.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

6. Colaborar con los órganos municipales competentes en la contabilidad de los cargos y datas de ingreso.

7. Introducción y adaptación al entorno local de los nuevos desarrollos y mejoras que vaya liberando los desarrolladores de las aplicaciones aportadas, tanto propias como de terceros.

8. Soporte del funcionamiento de un Portal de Atención Ciudadana en el ámbito tributario con un enlace con un Terminal Punto de Venta virtual para posibilitar servicios de cobros telemáticos.

9. Organizar un sistema de atención telefónica y telemática a los contribuyentes. Servicio de atención telefónica, de forma con llamada a un número local (928-xx-xx-xx) se obtenga información sobre el estado del expediente tributario de cada persona, previamente identificada, y se pueda hacer pago por TPV o enviar carta de pago.

10. Organizar un sistema de impresión de documentos de calidad y que acumule los documentos destinados a un mismo destinatario, y depurar las direcciones erróneas mediante un trabajo sistemático ante recibos y notificaciones en plaza fallidas.

11. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil, llamada telefónica o aviso de correo electrónico, en caso de cualquier incidencia en el pago regular de los recibos por parte de contribuyentes no morosos habituales.

12. Sistemas de aviso mediante mensajes al móvil unos días antes de que el banco vaya a cargar los recibos domiciliados, y también unos días antes de que venza cada término en los planes de pago.

13. Implantar un modelo de gestión, con un seguimiento operativo del plan de tareas, con controles preventivos de la calidad de la información y con introducción continua de las mejores prácticas.

14. Implantar un sistema de información a dirección con cuadros de mando mensuales y con realización de la memoria Anual y de las cuentas de recaudación.

15. Dar soporte informático a los usuarios y a la realización de innovaciones y nuevos procedimientos, así como al aprovechamiento de las nuevas facilidades de información que viene promoviendo la Administración Central (Firma electrónica, notificación telemática, Tablón Edictal Único, servicio ATEX, dirección electrónica vial…).

16. Carga inteligente de ficheros con la consiguiente depuración de datos para facilitar la actualización de las Unidades Fiscales e incorporar las

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

distintas incidencias. Ficheros IVTM, PAD y DOCDGC, IAE; ficheros bancarios, …

17. Escaneado de los acuses de recibo y su asociación a las operaciones de recaudación recogiendo el resultado de la notificación.

18. Suministro al Jefe del Negociado de Gestión Tributaria y a la Tesorería de cumplida información acerca de los cobros producidos y asistencia técnica en los procesos periódicos de formalización.

19. Redacción de la memoria anual de actividades en el ámbito de la gestión tributaria y de la recaudación.

2.2. EJECUTIVA.

1. Servicios complementarios de índole material y operativa de apoyo al Servicio de Recaudación, en cuanto a la gestión de la cobranza en el periodo ejecutivo.

2. Apoyo en la depuración de los valores pendientes de ingreso a la fecha de formalización del contrato, al objeto de proceder a tramitar las datas por baja, por créditos incobrables, etc., que correspondan.

3. Elaboración de la notificación de las providencias de apremio que se expidan a través de la Tesorería Municipal.

4. Elaboración de los documentos de notificación a los contribuyentes de sus deudas tributarias en periodo ejecutivo. Realización material de las comunicaciones y notificaciones.

5. Asistencia en la elaboración de propuestas de liquidaciones de interés de demora.

6. Apoyo técnico y material en la elaboración de propuestas de créditos incobrables y su tramitación correspondiente.

7. Aportación de los medios necesarios para la impulsión y desarrollo de todas aquellas actuaciones que forman parte del procedimiento administrativo de apremio.

8. Tramitación y propuesta de los expedientes de fraccionamiento y aplazamientos de pago.

2.3. RECAUDACIÓN EN VOLUNTARIA DE VALORES QUE SON REEMITIDOS TRAS SU TRAMITACIÓN EN EJECUTIVA.

b) En casos de derivación de responsabilidad y en otros casos en que la tramitación en ejecutiva lo requiera, el adjudicatario deberá responsabilizarse

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

de apoyar para la emisión de una liquidación sin recargo y de gestionar su notificación y recaudación en voluntaria.

c) **EN MATERIA DE APOYO A LA INSPECCIÓN.**

2.4. Las tareas de apoyo a la inspección tendrán el siguiente alcance:

a) Elaboración anual de una propuesta de Plan de Inspección para cada una de las figuras tributarias que corresponda. Esta propuesta de Plan se presentará para el primer ejercicio antes de las seis semanas de ejecución del contrato, y en Noviembre de cada año para los ejercicios siguientes.

b) Apoyar 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, procediendo a asesorar en la regularización que proceda.

c) Servicios de identificación mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, subsanando las omisiones o declaraciones incorrectas de objetos tributarios en las bases de datos fiscales

d) Actualización, mantenimiento y depuración de los diversos padrones para la exacción de ingresos que mantiene el Ayuntamiento de sus figuras impositivas.

e) Soporte material informatizado en la confección y tramitación de los expedientes que se instruyan por infracciones tributarias.

f) Soporte material en la práctica de liquidaciones para la regularización de las obligaciones fiscales.

g) Realización de los trabajos de campo necesarios para la comprobación datos físicos, jurídicos y económicos:

2.5. EN MATERIA DE APOYO AL MANTENIMIENTO CATASTRAL.

Las tareas de apoyo al mantenimiento catastral tendrán el siguiente alcance:

a) Recogida de la documentación para tramitar expedientes 902, 903 y 904 de variaciones económicas en las fincas.
b) Elaboración de ficha de datos gráficos, modelo CU-1 y tramitación de los expedientes 902, 903 y 904 hasta conseguir su alta en catastro.
c) Seguimiento de los recursos que planteen los contribuyentes hasta su resolución y notificación.
d) Carga trimestral de los ficheros DOC-DGC con todos los datos que contenga.

2.6. EN DENUNCIAS.

a) Soporte al funcionamiento de la gestión de las denuncias de tráfico hasta que son sanciones firmes y en el posterior proceso de recaudación.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

b) Soporte al funcionamiento de terminales móviles para la captura de denuncias y su inclusión en el sistema.
c) Propuestas de resolución ante alegaciones y recursos presentados por el denunciado.
d) Conexión con la DGT para obtención de datos a partir de matrículas, para comunicar sanciones en puntos y para tablón edictal único (TEU) y uso de la dirección electrónica vial

2.7. Reparto de avisos y notificaciones.

a) Los avisos y notificaciones serán a costa del contratista.
b) El adjudicatario deberá aplicar una metodología de reparto que aplique procedimientos de verificación de la calidad del reparto y de aprovechamiento de la información obtenida.
c) El contratista podrá usar los convenios de que el Ayuntamiento disponga con Correos u otra entidad para tramitar los envíos a través de éste, deduciendo los costes que esto suponga para el Ayuntamiento de la factura mensual.

2.8. RELATIVO A INFORMÁTICA.

Para el desarrollo de los servicios de gestión tributaria, el contratista queda obligado a utilizar las aplicaciones informáticas TAO T-Systems ya contratadas por el Ayuntamiento, por las que el adjudicatario abonará al ayuntamiento el coste del mantenimiento anual.

El adjudicatario deberá aportar todas las aplicaciones informáticas complementarias que sean necesarias para una correcta prestación del servicio y que serán:

- En primer lugar: las existentes en el portfolio de productos de TAO T-System y todavía no adquiridas
- y en segundo lugar: las que se desarrollen por el adjudicatario o por otros fabricantes y que sean compatibles con las aplicaciones de titularidad municipal o las de TAO según el caso, hasta tanto en cuanto no sean desarrolladas por el fabricante de las aplicaciones de TAO T-System.

La introducción de estas aplicaciones informáticas siempre estará supeditada al análisis de conveniencia por parte de los responsables del área económica, en la que se generará informe en el que se indiquen las razones y si forma parte del funcionamiento básico exigido en este pliego o que pueda aportar valor de gestión crítica del que nos ocupa.

Dichas aplicaciones deberán estar integradas con las usadas por el Ayuntamiento al nivel de compartir, de forma interactiva, las mismas

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

bases de datos que sean necesarias para ofrecer el servicio que se contempla en este pliego, entre otras, las de terceros, BDC, expedientes,...

Acceso a los sistemas de información:

Como norma general, todas las autorizaciones de acceso a los sistemas del ayuntamiento y a sus datos deberán ser solicitadas por el adjudicatario al responsable del contrato o persona nombrada por el ayuntamiento para este fin, y es obligatorio que exista una aprobación explícita de dichos permisos.

Ningún usuario podrá usar las credenciales de acceso concedidas a otro. Esta administración podrá penalizar y pedir responsabilidades a la empresa adjucataria del servicio.

El usuario solo podrá acceder a aquellos datos para los que fue autorizado, en el caso de que observase que puede acceder a datos no autorizados para él, deberá ponerlo en conocimiento del responsable del contrato.

Seguridad de acceso.

La empresa deberá tener un control exhaustivo de todo su personal con acceso a los sistemas/servidores/aplicaciones informáticas de este ayuntamiento, en todo momento. En este ámbito se incluyen tanto personal que esté en las instalaciones del ayuntamiento como las que lo hagan de forma remota.

La empresa deberá informar lo antes posible y en cualquier caso en menos de 48 horas al ayuntamiento, de todo el personal que cambiara su situación con respecto a los derechos de acceso a los sistemas o información del ayuntamiento. Dando de baja o indicándolo para aquellas personas que ya no estén vinculadas a este proyecto.

En cualquier caso el adjudicatario deberá siempre responder y atender a las indicaciones de cualquier índole (seguridad, datos, hw, Sw,..), realizadas por el responsable del contrato o de los servicios informáticos.

d) **MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.**

e) ***Ubicación Física de la empresa adjudicataria.***

El Ayuntamiento facilitará al adjudicatario un local dentro de las dependencias municipales, adecuado para la prestación del servicio.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

Dicho local tendrá un horario de atención al público que será, como mínimo, coincidente con el del Ayuntamiento, que en estos momentos se encuentra establecido de 8:30 a 14:30 horas

El adjudicatario deberá dotar al local con el mobiliario, material, impresos, equipos informáticos y línea telefónica para su uso informático y telemático necesarios para la prestación de los servicios, siendo de cuenta y cargo de la empresa adjudicataria los gastos que por estos suministros y servicios se generen.

Será requisito imprescindible de dicha oficina su conexión telemática o vía red local al sistema informático de gestión tributaria, de forma que el contratista pueda trabajar con las bases de datos de liquidaciones, terceros y de territorio del Ayuntamiento. Para ello el contratista deberá aportar los medios de seguridad necesarios y el Ayuntamiento facilitará los accesos pertinentes.

Si por cualquier circunstancia el Ayuntamiento se viera obligado a desalojar las dependencias habilitadas para la adjudicataria y no se pudiera reubicar en otras dependencias del Ayuntamiento al personal de dicha empresa, la adjudicataria deberá por el tiempo que dure esta situación, alquilar un local próximo al Ayuntamiento, corriendo todos cuantos gastos se generen por esta actuación a su costa

5.2. Medios Informáticos - Hardware

Los equipos informáticos necesarios para la realización de las actividades establecidas serán a cargo de la empresa adjudicataria, la cual será la encargada de instalarlos a su costa.

La empresa pondrá a disposición del Ayuntamiento las conexiones a cualquier parte del sistema implantado por ella y que pertenezca al contrato y que posibilite el acceso a los programas y datos vinculados a este servicio y que deban ser accedidos por cuestiones de gestión o fiscalización.

Los niveles de seguridad de acceso a datos, a través de dichos sistemas, deberán ser los suficientes y que impidan la modificación de los mismos por personas no autorizadas. Se fijarán los niveles de acceso a los programas, desde la mera consulta, teniendo en cuenta que para los máximos niveles deberá estar habilitado, al menos conjuntamente, el personal municipal que se establezca.

Los ordenadores y cualquier sistema informático o de comunicaciones que utilice la empresa, que se vayan a conectar con el Sistema de Información Municipal, deberán ser compatibles con dicho sistema y cumplir con los requisitos técnicos que se indiquen desde los Servicios Informáticos del Ayuntamiento.

5.3. Medios Informáticos - Software.

El sistema informático de gestión tributaria está ubicado en dependencias municipales.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

Los licitadores habrán de proponer en su Plan de Trabajo los sistemas y procedimientos que estimen más adecuados para la realización de los procesos de información necesarios, garantizando la plena disponibilidad y acceso a los datos a los responsables del Ayuntamiento y la integración de las aplicaciones con el núcleo del sistema informático municipal.

El adjudicatario deberá aportar, además, el software necesario para la plena integración de Administración Electrónica a la gestión tributaria actualmente implantada en el Ayuntamiento. Este software deberá permitir su aplicación a otras áreas del sistema de información municipal, si éste así lo decide.

El coste de instalación del software y aplicaciones, no podrá ser repercutido por la empresa adjudicataria, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación que se determina en el presente concurso.

El sistema informático y, en concreto, el aplicativo con el que se preste el servicio deberán estar adaptado a las exigencias de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, así como al Reglamento de Medidas de Seguridad.

5.4. Medios Humanos.

El adjudicatario deberá completar el equipo humano asignado por el Ayuntamiento a la prestación de este servicio con arreglo a la normativa laboral de aplicación, debiendo estar al corriente de sus pagos a la Seguridad Social y a sus empleados, pudiendo ser requerida en cualquier momento, a lo largo de la ejecución del contrato, para comprobar tal extremo.
Compuesto actualmente por:

- 3 auxiliares administrativos
- 1 auxiliar administrativo (jefe de negociado)
- El adjudicatario deberá presentar un equipo humano presencial en el proyecto con experiencia en el desarrollo de estos trabajos, compuesto como mínimo por:
- 1 Gerente con dedicación exclusivo y que esté licenciado en Derechos o Administración y Dirección de empresas.
- 1 informático con dedicación en exclusiva y titulación en grado medio o superior en informática.
- 1 experto/a en resoluciones, con licenciatura en Derecho.
- 1 experto/a en control de cuentas, con licenciatura en Administración y Dirección de empresas o similar.
- 2 expertos en atención al contribuyente, con dedicación exclusiva, que además colaboren en control de notificaciones, depuración de la base de datos.

Asimismo, y si por falta de disponibilidad municipal el ayuntamiento no hubiera cubierto los puestos que tiene asignados a la oficina de recaudación con personal propio, el adjudicatario cubrirá los mismos con su personal teniendo derecho al

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

descuento proporcional en la cuantía mensual que tiene la obligación de asumir según la cláusula 5 de este pliego de condiciones técnicas.

El adjudicatario debe garantizar la permanencia durante todo el contrato del equipo. En caso de ausencia de alguno de ellos, sea por enfermedad o vacaciones cuya duración supere los tres días laborables, la empresa deberá sustituirlo por otro que posea similares cualidades profesionales.

El personal de la empresa adjudicataria no generará derechos frente al Ayuntamiento, y no ostentará vínculo laboral alguno con éste, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos de trabajo. La empresa comunicará al Ayuntamiento los trabajadores de su plantilla para que puedan ser dotados, en su caso, de una credencial que les acredite como personal dependiente de la empresa adjudicataria en su calidad de empresa colaboradora en servicios de asistencia en la gestión tributaria e inspectora.

La empresa presentará copia de los contratos y comunicará al Ayuntamiento la identidad de los trabajadores de su plantilla para que puedan ser dotados, en su caso, de una credencial como personal dependiente de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias en materia de contratación laboral, Seguridad Social y seguridad e higiene en el trabajo, cuyo incumplimiento no implicará responsabilidad de la administración municipal frente al personal contratado por aquel para la prestación del servicio.

Asimismo, el adjudicatario estará obligado al cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven de la prestación concertada, ya sean de ámbito estatal, autonómico, foral o municipal.

Mediante el personal adscrito a la prestación del servicio, deberá garantizarse la correcta prestación del mismo.

La empresa está obligada a dotar a su personal de la formación administrativa e informática necesaria para el buen desarrollo de su actividad.

El Gerente, designado por la adjudicataria es el responsable de la empresa, el cual será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que se planteen. Deberá tener competencia suficiente para:

- 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.

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

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

El Ayuntamiento podrá solicitar a la empresa adjudicataria la designación de un nuevo responsable cuando así lo justifique la marcha de los servicios contratados.

f) DIRECCIÓN E INSPECCIÓN DEL CONTRATO.

Las funciones y actividades a realizar por el adjudicatario lo serán bajo la dirección y estricta supervisión de la Tesorería del Ayuntamiento, sin perjuicio de las competencias que en materia de fiscalización competen a la Intervención municipal.

Dichos responsables realizarán los oportunos controles de calidad de los trabajos realizados por el adjudicatario, informando a éste de las incidencias que se detecten como consecuencia de su labor de supervisión.

Se faculta a la Alcaldía-Presidencia para que adopte las resoluciones precisas sobre la aplicación e interpretación de las presentes prescripciones técnicas, pudiendo efectuar durante la vigencia del contrato las modificaciones que fueren necesarias por razones de interés público

3. OTRAS OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.

El adjudicatario deberá aportar en concepto de compensación por los gastos del equipo de trabajadores municipales asignados al servicio (4 personas), un importe mensual de 8.486 €, que será descontada de la factura mensual a presentar. Si el número de trabajadores asignado por el ayuntamiento fuera inferior al previsto inicialmente, y tenga que ser suplido por el adjudicatario, este tendrá derecho a minorar la cantidad a descontar de forma proporcional.

Los gastos de funcionamiento del servicio con carácter general serán a cargo del adjudicatario, incluyendo los diferentes suministros, el uso de la centralita del ayuntamiento y demás gastos generales, fijándose una cuantía anual de 4.592,48 €, que será descontada de la factura de regularización.

Los gastos y comisiones de los diferentes terminales punto de venta (TPV) tanto físico como virtual que tiene al ayuntamiento asignados a su servicio de gestión tributaria serán asumidos por el adjudicatario, descontando de la factura de regularización anual este importe.

g) PENALIZACIONES

A los efectos contractuales se considerará sancionable toda acción u omisión que suponga quebranto de las exigencias específicas de este pliego y en el de prescripciones técnicas. Sin perjuicio de lo que se disponga en el PPT, toda falta cometida por el adjudicatario se clasificará atendiendo a su trascendencia en leve, grave y muy grave, de acuerdo a las siguientes definiciones:

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

A. INCUMPLIMIENTOS: Los incumplimientos cometidos en la prestación del servicio serán calificados como leves, graves y muy graves, según la tipificación de los mismos que a continuación se detalla y sin perjuicio de otros incumplimientos no previstos y que se desprendan de la ejecución del contrato.

a) Incumplimientos leves.

1. El retraso en la realización de tareas que impidan la ejecución del servicio.

b) Incumplimientos Graves.

1. No entregar en el plazo previsto o entregarlos de manera incompleta o con datos que oculten o no r4efloejen la realidad, tanto la memoria anual como los informes mensuales relativos a los resultados obtenidos y los errores o deficiencias cometidas, así como cuando se entregue la memoria anual o los informes mensuales o bimensuales de manera incompleta o con datos que ocultar o no reflejen la realidad.

2. No facilitar al Ayuntamiento los informes o la documentación solicitada en el plazo de tres días hábiles o facilitados con datos erróneos o incompletos.

3. El incumplimiento del horario fijado por el Ayuntamiento para la prestación del servicio.

4. Atender al público incorrectamente o facilitarle información inadecuada, errónea o incorrecta.

c) incumplimientos muy graves.

1. El abandono o suspensión del servicio sin causa justificada.

2. La pérdida de documentación o negligencia en la custodia de la misma.

3. No facilitar al ayuntamiento cualquier información o documentación, solicitada, causando un grave perjuicio al servicio.

4. Usar inadecuadamente, no guardando el secreto de confidencialidad de los datos o documentos que afecten a la intimidad de las personas, o que sean de carácter nominativo, a los que la empresa tuviera acceso por cuestiones de prestación del servicio.

5. Especial penalidad tendrá el retraso en la realización de las tareas contratadas cuando, sin mediar responsabilidad alguna de los distintos servicios municipales en el mismo, haya dado lugar a la prescripción de los tributos o resto de ingresos.

6. Quebrantar la prohibición de percibir, por el adjudicatario o por el personal a su servicio, de cantidad alguna, en concepto de ingreso definitivo ni en concepto de ingreso provisional o a cuenta.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

7. Se considerará incumplimiento muy grave, con aplicación de la sanción máxima, cualquier incumplimiento del adjudicatario en materia de obligaciones salariales, de seguridad social y de prevención de riesgos laborales, quedando afecta la garantía definitiva al importe de los débitos que tales incumplimientos pudieren derivarse.

8. No hacer entrega dentro del plazo fijado por la administración, de la totalidad de la información tanto física como informática correspondiente a la gestión actual hasta la fecha, tanto una vez finalizada la prestación del servicio, como con anterioridad su finalización.

9. Hacer entrega de la documentación y/o información correspondiente a la gestión efectuada, bien una vez finalizada la prestación del servicio, bien con anterioridad a su finalización, en condiciones que no permita su adecuada consulta, verificación o continuación, en su cado, de los correspondientes procedimientos.

10. Hacer entrega incompleta de la documentación e información correspondiente a la gestión efectuada, derivándose de la misma perjuicio en la tramitación de los expediente afectados.

11. No estar operativo el servicio en un plazo máximo de treinta días desde la firma del contrato.

12. No mantener durante la ejecución del contrato el personal mínimo exigido en los pliegos tanto técnico como administrativo para la prestación del servicio, o no llevar a cabo las sustituciones del mismo en caso de enfermedad, vacaciones u otros motivos.

13. Acumular más de tres incumplimientos graves.

B. Penalidades:

- En el caso de faltas leves, sanción económica de hasta el 3 % de las dos mensualidades anteriores a la imposición de la sanción.

- En el caso de faltas graves, sanción económica de hasta el 7 % de las dos mensualidades anteriores a la imposición de la sanción.

- En el caso de faltas muy graves, rescisión del contrato sin derecho a indemnización a la adjudicataria, con la incautación de la fianza definitiva, y en su caso, la reclamación de daños y perjuicios ocasionados, cuando a juicio del Órgano competente municipal se haya producido grave perturbación en la ejecución del servicio o daño a los intereses municipales.

En el caso de faltas muy graves, y ponderando las circunstancias y el daño producido, la resolución podrá sustituirse por sanción económica de hasta el 12%

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

del importe facturado en las dos mensualidades anteriores a la imposición de la sanción.

Procedimiento. El establecimiento de penalidades por incumplimiento se iniciará con el informe del responsable del contrato sobre la infracción cometida, confiriéndose traslado del mismo al adjudicatario para que, en el plazo máximo de 15 días, solucione la contingencia o formule las alegaciones pertinentes.

En el caso de no ser corregida y a la vista de las alegaciones, el responsable del contrato elevará la oportuna propuesta al órgano municipal competente para su resolución, expresando debidamente la falta cometida y la cuantía de la penalidad a imponer.

Las penalidades se impondrán por acuerdo del órgano de contratación, a propuesta del responsable del contrato, que será inmediatamente ejecutivo, y se harán efectivas bien sobre la facturación mensual correspondiente o bien sobre la garantía que, en su caso, se hubiere constituido.

9. DISPONIBILIDAD Y OPERATIVIDAD DEL SERVICIO.

Es imprescindible que los licitantes garanticen que estén en condiciones de tener el servicio plenamente operativo a los 7 días desde la notificación de la firma del contrato.

10. CONTENIDO MÍNIMO DEL PLAN DE TRABAJO.

El plan de trabajo, que debe ser anual, contendrá, clasificados, enumerados y descritos con la precisión adecuada, los siguientes extremos:

a) Metodología del desarrollo de las actuaciones a realizar y modelo de gestión con indicación de un plan de tareas, las prácticas a seguir y su secuencia; características, el plan de puesta en marcha, la propuesta de organización de los equipos de trabajo y su funcionamiento teniendo en cuenta la coherencia con personal y medios ofertados; memorias de gestión detalladas, cuadros de mando e indicadores mediante los cuales el licitante facilitará el seguimiento y control del servicio realizado y sus plazos de entrega a los responsable municipales, teniendo siempre presentes las siguientes prestaciones objeto del contrato:
   - Recaudación voluntaria.
   - Recaudación ejecutiva.
   - Notificaciones.
   - Tramitación de expedientes y recursos.
   - Modelo de gestión: objetivos e indicadores, carta de servicios.
   - Gestión de multas.
   - Modelo de Inspección: objetivos e indicadores, carta de servicios.
   - Mantenimiento catastral: objetivos e indicadores, carta de servicios.

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion

b) Forma de gestión de la atención al público, gestión de colas, sistema de cita telefónica, así como cualquier otro extremo o servicio específico que se aporte que se considere relevante y que tenga relación con este apartado.

c) Medios personales que se compromete a dedicar o adscribir a la ejecución del contrato, superiores a los mínimos exigidos en el presente pliego.

d) Aplicación informática tributaria: Aplicaciones, módulos a aportar, procedimientos específicos, la descripción detallada del modelo de datos y su integración con el modelo usado en la informática tributaria municipal, bajo la supervisión y coordinación de los Servicios Informáticos Municipales.

Si algún licitador no aporta la documentación relativa a alguno de los criterios a que se refiere este apartado, o la misma no contiene todos los requisitos exigidos en los párrafos anteriores, la proposición de dicho licitador no será valorada respecto del criterio de que se trate.

Para ser tenida en cuenta, dicha documentación deberá estar suscrita en su totalidad por el licitador, o ir acompañada de una relación de los documentos que la integran firmada por el licitador, en la que declare, bajo su responsabilidad, ser ciertos los datos aportados. La Administración se reserva la facultad de comprobar en cualquier momento su veracidad, bien antes de la adjudicación del contrato, o bien durante su vigencia, pudiendo realizar tal comprobación por sí misma, o mediante petición al licitador o adjudicatario de documentación o informes complementarios. La falsedad o inexactitud de tales datos provocará la desestimación de la oferta o, en su caso, la resolución del contrato, con pérdida de la garantía constituida, así como la exigencia de las responsabilidades e indemnizaciones que de tal hecho se deriven.

Ayuntamiento de Agüimes a 3 de diciembre de 2018

Firmado electrónicamente
78463167R MARIA DEL PINO MENDEZ (R: P3500200E), Fecha: 04/12/2018, Hora: 11:28:35

Documento firmado electrónicamente (RD 1671/2009). La autenticidad de este documento puede ser comprobada mediante el CSV: 11777074624754413636 en https://oat.aguimes.es/validacion