

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR
EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DE
ASISTENCIA TÉCNICA Y COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN, LIQUIDACIÓN,
INSPECCIÓN, NOTIFICACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS Y OTROS
INGRESOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA**

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN, LIQUIDACIÓN, INSPECCIÓN, NOTIFICACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA

INDICE

2. ORGANIZACIÓN.....	2
3. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.....	2
3.1. MIGRACIÓN, INSTALACIÓN Y SOPORTE GLOBAL DEL SISTEMA.	2
3.2. EJECUTIVA.	4
3.3. RECAUDACIÓN EN VOLUNTARIA DE VALORES QUE SON REEMITIDOS TRAS SU TRAMITACIÓN EN EJECUTIVA.....	5
3.4. REPARTO DE AVISOS Y NOTIFICACIONES.	5
3.5. EN MATERIA DE INSPECCIÓN.	6
3.6. OTRAS ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR EL ADJUDICATARIO.....	6
4. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO.	7
5. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.	7
5.1. OFICINA DE TRABAJO DEL CONTRATISTA.....	7
5.2. PERSONAL.....	7
5.3. MEDIOS INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.....	8
5.3.1. Equipos y Hardware.	8
5.3.2. Software y aplicaciones.....	8

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL PROCEDIMIENTO DE LICITACIÓN DEL CONTRATO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA Y COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN, LIQUIDACIÓN, INSPECCIÓN, NOTIFICACIÓN Y RECAUDACIÓN DE TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA.

Es objeto de la contratación la prestación de los servicios de soporte y complementarios para la aplicación de los tributos locales, impuestos, tasas, precios públicos y demás ingresos de derecho público, incluyendo gestión, inspección y recaudación, así como actuaciones en gestión catastral del Ayuntamiento de BETANCURIA, para la realización de aquellos trabajos de colaboración en una 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.

La gestión tributaria, la atención al contribuyente y la recaudación son asumidas por el negociado de Gestión Tributaria, pero se requiere soporte para disponer de un marco tecnológico adecuado y para la prestación de servicios complementarios como informática y tratamiento documental, ejecutiva o atención telefónica.

2. ORGANIZACIÓN.

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a la Alcaldía-Presidencia por el artículo 21 de la Ley de Bases de Régimen Local y concordantes, la Concejalía de Hacienda ejercerá las funciones de dirección, organización, administración y autoridad que legalmente le corresponde, bajo cuya dependencia actuará el Tesorero Municipal.

La fiscalización del servicio de recaudación se realizará por la Intervención General, conforme a lo dispuesto en el Reglamento de Funcionarios con Habilitación Nacional.

El contratante deberá completar con su colaboración los trabajos del equipo de funcionarios adscritos al Negociado de Gestión Tributaria, correspondiendo a éstos en todo caso las tareas de atención presencial al contribuyente y las funciones de autoridad.

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.

3. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.

Comprensiva de la realización de cuantas tareas de producción y asistencia sean necesarias para:

3.1. RECAUDACIÓN EN VOLUNTARIA. MIGRACIÓN, INSTALACIÓN Y SOPORTE GLOBAL DEL SISTEMA.

El adjudicatario se deberá responsabilizar de las siguientes tareas:

1. Carga de datos y de procedimientos desde el actual sistema de gestión tributaria usado para liquidaciones, autoliquidaciones y pequeños padrones. Se trata de cargar no solo los valores que sigan pendientes a 31 de diciembre sino también las unidades fiscales, los modelos de documentos y las definiciones de tipo de ingreso utilizadas.

2. Carga de datos de los valores pendientes a la fecha de inicio del contrato. Junto a la carga se deberá realizar un proceso de correspondencia de las referencia en Contabilidad con las referencias de los cargos pendientes para facilitar el cuadro Recaudación- SICAL a 1 de enero y la contabilización automática de los cargos posteriores.
3. Carga de las Unidades Fiscales necesarias para generar los padrones, combinando los ficheros que se reciban del Servicio Provincial de Recaudación con los que se obtengan de la DGT, de catastro o de la AEAT.
4. Realizar una campaña especial de domiciliación de recibos.
5. Instalar todas las aplicaciones necesarias para una gestión tributaria integral, 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 deberán quedar con licencia de uso a favor del Ayuntamiento una vez finalizado el contrato con el Ayuntamiento de Betancuria.
6. Alojar aplicaciones y datos en un sistema de servidores ‘en la nube’ facilitando el acceso con todos los requerimientos de seguridad desde cualquier puesto de trabajo en el Ayuntamiento 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 y todas las medidas de protección adecuadas a cargo del adjudicatario. Así mismo, este deberá asumir los costes de trasladar el alojamiento a cualquier otra instalación que reúna las condiciones adecuadas en cuanto a hardware y software de base en el momento en que el Ayuntamiento lo decida y por una sola vez.
7. 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.
8. Colaboración 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.
9. Colaboración 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.
10. Colaborar con los órganos municipales competentes en la contabilidad de los cargos y datas de ingreso.
11. Introducción y adaptación al entorno local de los nuevos desarrollos y mejoras que vaya liberando los desarrolladores de las aplicaciones aportadas.
12. 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.

13. 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.
14. 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.
15. 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.
16. 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.
17. 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.
18. 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.
19. 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...).
20. Carga inteligente de ficheros con la consiguiente depuración de datos para facilitar la actualización de las Unidades Fiscales e incorporar las distintas incidencias. Ficheros IVTM, PAD y DOCDGC, IAE; ficheros bancarios...
21. Escaneado de los acuses de recibo y su asociación a las operaciones de recaudación recogiendo el resultado de la notificación.
22. 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.
23. Redacción de la memoria anual de actividades en el ámbito de la gestión tributaria y de la recaudación.

3.2. 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 período ejecutivo.

2. Colaboración operativa 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 período 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.
9. Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación, sea encomendada por la Tesorería Municipal.

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

En casos de derivación de responsabilidad y en otros casos en que la tramitación en ejecutiva lo requiera, el adjudicatario deberá responsabilizarse de emitir una liquidación sin recargo y de gestionar su notificación y recaudación en voluntaria.

3.4.REPARTO DE AVISOS Y NOTIFICACIONES.

La notificación reglamentaria de las providencias de apremio que se dicten a través de la Tesorería Municipal y en general cuantos trámites, gestiones y notificaciones sean necesarios para la adecuada instrucción de los expedientes desde su inicio hasta su finalización:

1. Elaborar el soporte documental necesario para notificar las providencias de apremio que le sean comunicadas por el Ayuntamiento.
2. Entregar las notificaciones de las providencias de apremio al Ayuntamiento para que procedan a entregarlas en Correos para su notificación.
3. Recibir las notificaciones efectuadas por Correos grabando la fecha de recepción de las notificaciones que hayan sido practicadas.
4. Comprobar que se acredita que se han intentado, en caso de fracaso del primero, los dos intentos de notificación exigidos e introducir en la base de datos los resultados de los intentos de notificación realizados.
5. Preparar el soporte documental necesario para la publicación en el Boletín Oficial y en el tablón de edictos de las providencias de apremio que Correos no haya conseguido notificar, y haciendo entrega de dicho soporte al órgano competente del Ayuntamiento para su publicación tanto en el Boletín Oficial de la Provincia, como en el tablón de edictos o, en

cualquier otro medio que se establezca, e introducir en la base de datos, la fecha de publicación.

Todos los gastos necesarios para la ejecución de la prestación correrán a cargo del contratista salvo los de notificaciones que se originen tanto en la gestión, liquidación, recaudación e inspección, así como comunicación individual de pago de los distintos padrones y los del personal municipal que colabore en el proyecto.

3.5. EN MATERIA DE INSPECCIÓN.

1. La empresa propondrá un plan de inspección de los diferentes tributos y redactará todos los documentos necesarios para la realización de las inspecciones. El Plan de Inspección deberá referirse a la Inspección de todos los ingresos de derecho público que el Ayuntamiento le encomiende. En cuanto al IAE no se podrán iniciar dichos trabajos hasta que se haya transferido al Ayuntamiento de Betancuria la competencia para realizar la inspección.
2. La empresa contratista formará los expedientes de inspección, los registrará con todos sus antecedentes y colaborará en la inspección, y formulará al Ayuntamiento propuestas de actuaciones para que el órgano competente dicte los actos administrativos necesarios y sucesivos hasta su finalización, siempre con el auxilio material del contratista en todos los actos.
3. La labor de auxilio a la inspección será realizada por la empresa contratista en colaboración con el personal municipal, sobre todo en los casos en que las actuaciones impliquen ejercicio de autoridad.
4. La empresa expedirá las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de tramitación de expedientes de inspección y demás información que le sea requerida por el Ayuntamiento y rendirá oportunamente las cuentas en los plazos que establezca el Ayuntamiento.

3.6. OTRAS ACTIVIDADES QUE DEBE REALIZAR EL ADJUDICATARIO.

- a) Colaboración en la tramitación de expedientes de aplazamiento o fraccionamiento en relación con las liquidaciones que se generen.
- b) Comprobación respecto de la exactitud de las deudas tributarias ingresadas en virtud de declaración-liquidación o autoliquidación.
- c) Propuesta de liquidaciones resultantes de actuaciones de comprobación e investigación. d) Colaboración en la tramitación de expedientes por infracciones tributarias detectadas en el transcurso de la actividad inspectora, incluyendo la tramitación, elaboración y liquidación de las propuestas de sanción correspondientes.
- e) Identificación de hechos imponible ocultos, mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, y, en su caso, subsanación de omisiones o datos incorrectos en las bases de datos fiscales.
- f) Preparación de todas las liquidaciones, para que tras ser aprobadas se puedan imprimir en formato Cuaderno c-60 y con código de barras, y notificar de forma que los contribuyentes puedan abonarla en cualquier oficina de las entidades financieras con las que el Ayuntamiento

tenga convenio, con control de que la entidad no admita el pago una vez vencida la liquidación. Los ingresos se realizarán siempre en cuentas restringidas diferenciadas, que el Ayuntamiento se compromete a abrir con vistas a la correcta contabilización de los ingresos ordinarios en este proyecto.

4. OBLIGACIONES DEL AYUNTAMIENTO.

El modelo de gestión tributaria que configura este pliego es un modelo en colaboración donde los actos de autoridad corresponden siempre al Ayuntamiento al igual que las funciones de atención presencial y de resolver los procedimientos a instancia de parte (recursos, liquidaciones por gestión...).

A su vez para que el proyecto pueda funcionar con todas las potencialidades que ofrece el acceso electrónico a la información, el Ayuntamiento debe responsabilizarse de evaluar y en su caso firmar los convenios con entidades financieras y con otras Administraciones que son esenciales para una gestión tributaria moderna.

5. MEDIOS HUMANOS Y MATERIALES.

5.1. OFICINA DE TRABAJO DEL CONTRATISTA

El contratista trabajará desde sus propias oficinas, desplazándose al Ayuntamiento siempre que sea necesario para funciones de coordinación. Será requisito imprescindible de dicha oficina su conexión telemática o vía red local al sistema informático de gestión tributaria del Ayuntamiento. Para ello el contratista deberá aportar los medios de seguridad necesarios, y el Ayuntamiento facilitará los accesos pertinentes.

El contratista deberá disponer además de instalaciones desde las que preste el servicio de alojamiento informático, así como de oficinas desde las que sus especialistas realicen las tareas de apoyo y de servicios complementarios.

5.2. PERSONAL

La empresa adjudicataria aportará el personal necesario para la ejecución de este contrato. 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. Los licitantes deberán especificar la organización de apoyo al proyecto, y el Ayuntamiento se reserva la facultad de hacer las comprobaciones necesarias de disponibilidad de dicha organización antes de la adjudicación del proyecto.

5.3. MEDIOS INFORMÁTICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

5.3.1. Equipos y Hardware.

Los equipos informáticos necesarios para la realización de las actividades establecidas serán a cargo de la empresa adjudicataria.

Asimismo, correrá por cuenta de la empresa el establecimiento y mantenimiento de las líneas necesarias para permitir, en su caso, la interconexión de eventuales terminales remotos de los técnicos del contratista con la instalación de servidores donde resida el sistema informático. El sistema de conexión deberá ser aprobado por el Ayuntamiento y garantizará la calidad precisa para el desarrollo de los trabajos.

Todos los gastos que ocasione el mantenimiento de este hardware serán por cuenta de la empresa adjudicataria.

5.3.2. Software y aplicaciones

Los licitadores habrán de proponer en su Plan de Trabajo los sistemas 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. El coste de instalación del software, aplicaciones y gastos de migración de datos de la aplicación actual no podrá ser repercutido por la empresa adjudicataria, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación que se determina en el presente concurso.

Las empresas licitadoras **especificarán el software informático, disponible y ejecutable con anterioridad a la fase de concurso, a instalar para el desarrollo de los trabajos conforme a lo establecido en este Pliego.** El sistema informático y, en concreto, el aplicativo con el que se preste el servicio deberán estar adaptados 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.

La empresa adjudicataria deberá tener desarrollado para ser operativa íntegramente desde servicios https y, sobre navegadores de uso habitual, el conjunto de aplicaciones necesario para la plena ejecución del contrato en su amplia gama de actuaciones e intervenciones, tanto en gestión tributaria, censal, inspectora, como en recaudación voluntaria y ejecutiva y, especialmente en esta última, 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.

El software deberá ser de fácil adaptación y parametrización a las necesidades funcionales específicas del AYUNTAMIENTO DE BETANCURIA, y posibilitará su modificación inmediata a fin de recoger cumplida acogida a cualquier modificación legislativa que se incorpore al procedimiento, así como a los requerimientos motivados que, en tal sentido, realice el Ayuntamiento.

Una vez finalizado el contrato, **todas las aplicaciones y software (incluidas las líneas de voz y datos de los números de teléfono y licencias de software)** deberán quedar con licencia de uso a favor del Ayuntamiento. Para ello se facilitará los cambios de titularidad necesarios para que el Ayuntamiento pueda asumir los costes y mantenimientos generados a partir de la finalización del contrato.

Las empresas **licitadoras especificarán detalladamente en el documento que integra la Memoria Técnica de Gestión del Servicio que se aporta en el sobre B, además de los datos que consideren pertinentes, los siguientes:**

1. El equipo informático mínimo a disposición, así como el software a utilizar.
2. Podrá adjuntarse certificado de control de calidad sobre el cumplimiento de normas ISO.
3. Se incluirá referencia precisa, documentada y acreditativa de que los productos de seguridad, equipos, sistemas, aplicaciones o sus componentes, han sido previamente certificados por el Organismo de Certificación del Esquema Nacional de Evaluación y Certificación de Seguridad de las Tecnologías de la Información.
4. En el caso de que no exista la certificación indicada en el párrafo anterior, o esté en proceso, se incluirá, igualmente, referencia precisa, documentada y acreditativa de que son los más idóneos.
5. Cuando estos sean empleados para el tratamiento de datos de carácter personal, el licitador incluirá documento de seguridad de nivel alto, según lo establecido en la Disposición adicional única del Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre.