

# **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR EL CONCURSO PARA LA CONTRATACION DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y DE COLABORACION EN LA GESTION RECAUDATORIA EN PERIODO EJECUTIVO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO.**

## **TITULO I.- DE LAS DISPOSICIONES GENERALES**

### **PRIMERA.- DEL OBJETO DEL CONTRATO.**

El Excmo. Ayuntamiento de Bilbao, establece a través del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, las condiciones técnicas que regularán la prestación de servicios complementarios o de colaboración y asistencia técnica, material e informática a los Servicios Municipales de Recaudación del Ayuntamiento de Bilbao en la gestión recaudatoria en periodo ejecutivo, así como, la realización de aquellos trabajos de colaboración que no impliquen ejercicio de autoridad, en orden a conseguir la máxima eficacia en la cobranza, en periodo ejecutivo, de los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público de los que sea titular el Ayuntamiento y la mayor calidad en la prestación de dichos servicios al ciudadano.

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

- a).- Impuestos Municipales.
- b).- Tasas y contribuciones especiales.
- c).- Precios Públicos.
- d).- Multas.
- e).- Cualquier otro recurso o ingreso público que constituya fuente de financiación para la Hacienda Municipal, y se encuentre recogido en los presupuestos generales del Ayuntamiento, o en los presupuestos de sus Organismos Autónomos.

### **SEGUNDA.- DE LA DIRECCIÓN E INSPECCION DEL CONTRATO.**

Los órganos competentes del Ayuntamiento ejercerán las funciones de dirección, organización, administración, fiscalización y la autoridad que legalmente les corresponda en función de los distintos servicios contemplados en este Pliego de prescripciones, a cuyo efecto, impartirán las órdenes y directrices que estimen convenientes para el mejor desarrollo de lo que es objeto del contrato que, siendo por escrito, obligarán al adjudicatario.

Se faculta a la Alcaldía-Presidencia y al Concejal Delegado de Hacienda, Intervención y Tesorería para que adopten 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.

### TERCERA.- DE LA DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de 2 años a contar desde el 1 de enero del 2004, prorrogable por periodos de un año por cada prórroga y con un máximo de dos renovaciones, siempre y cuando las partes lo acuerden expresamente con una antelación mínima de tres meses a la fecha del término del plazo inicial o de cualquiera de sus prórrogas, sin que la duración total del contrato, incluidas las prórrogas, pueda exceder de cuatro años, dentro de los límites que señala el artículo 198 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio.

En consecuencia, la fecha de vencimiento de la vigencia del contrato o de sus prórrogas, en su caso, coincidirá con la fecha de cierre de un ejercicio económico, manteniéndose la vigencia del contrato hasta el día de vencimiento de dicho periodo, en la totalidad de las cláusulas y estipulaciones del mismo.

Asimismo, a la finalización de los trabajos de asistencia y colaboración queda establecido un periodo de garantía de seis meses durante los cuales el Ayuntamiento podrá requerir al adjudicatario a los efectos de aclarar cuantos extremos se precisen acerca de los trabajos realizados.

## **TITULO II.- DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACION.**

### CUARTA.- DEL CONTENIDO GENERAL Y CARÁCTER DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACION.

Con carácter general, y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende la realización de todas las tareas de apoyo, de ejecución, de asesoramiento y de 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 la 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 administrativo y no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento ni estará incluido en la estructura u organigrama municipal.

### QUINTA.- DEL CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACION.

El desarrollo y ejecución del objeto del presente contrato, se llevará a cabo con un especial interés en la utilización de las más modernas técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas tanto en la actuación administrativa como en las relaciones ciudadano-administración, siguiendo el interés y pautas exigidas por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y que se recogen en los siguientes apartados.

En este sentido, se hace imprescindible la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, especialmente la utilización de técnicas y medios en la actuación administrativa, tramitación y terminación de procedimientos administrativos en soporte informático, programas y

aplicaciones utilizados para el ejercicio de potestades administrativas, relaciones entre ciudadano y Administración y la emisión de documentos y copias.

Finalmente, el sistema soportará transacciones electrónicas entre terceros y el Ayuntamiento de Bilbao, incluso con intervención de las entidades bancarias colaboradoras de este, en los términos y con los protocolos de seguridad que se establezcan por esta administración local.

De forma específica, se recogen a título meramente enunciativo como comprendidos en el objeto del contrato, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar los objetivos del mismo, los siguientes trabajos y actuaciones de asistencia y colaboración que deberá realizar obligatoriamente el adjudicatario:

#### 5.1.- EN MATERIA DE RECAUDACION EN PERIODO EJECUTIVO DE LOS TRIBUTOS Y DEMAS INGRESOS DE DERECHO PUBLICO.

5.1.1.- Iniciados los servicios, las deudas cargadas por el Ayuntamiento y sus antecedentes, serán archivados ordenadamente por el adjudicatario mediante soporte informático y documental, procediendo seguidamente, en el supuesto que corresponda, a notificar la providencia de apremio a los deudores. La remisión de la providencia de apremio se cursará a los obligados al pago en el plazo de 30 días siguientes a la fecha en que se dictara el acto administrativo.

Se facilitará el pago de las deudas pendientes en el procedimiento ejecutivo en cualquier Entidad Bancaria Colaboradora del Ayuntamiento mediante la remisión de los documentos de pago precisos o a través de Internet, mediante la utilización de los medios telemáticos correspondientes, tanto al iniciar el expediente ejecutivo, como al notificar cualquiera de sus trámites. A estos efectos el adjudicatario deberá cargar a las bases de datos municipales, con la periodicidad que se determine por el Ayuntamiento, la relación de deudas, debidamente desglosada, que se ponga al cobro en cualquiera de las fases del periodo ejecutivo.

En este sentido, resulta preciso indicar que el sistema de cobro en caja resulta excepcional, por lo que sólo se utilizará en los supuestos tasados por la Tesorería Municipal para los que no resulta factible ni conveniente su cobro a través del cauce ordinario de las Entidades Colaboradoras, que semanalmente enviarán al Ayuntamiento, en soporte informático adecuado, la información individualizada sobre la recaudación global obtenida, tanto en periodo voluntario como en el ejecutivo, que, una vez haya sido tratada esta última, será puesta a disposición del adjudicatario por el sistema. En consecuencia, en cualquier caso será necesario que estén debidamente cargados en las bases de datos municipales de recaudación los recibos con el correspondiente detalle de la deuda (principal, recargos, intereses de demora, costas, etc) antes que se reciba la información de los ingresos realizados en periodo ejecutivo a través de las Entidades Bancarias colaboradoras del Ayuntamiento.

5.1.2.- El adjudicatario formará los expedientes ejecutivos, los registrará y, con todos los antecedentes reglamentarios, formulará propuestas de actuaciones al Ayuntamiento para que por el órgano competente se dicten los actos administrativos necesarios y sucesivos hasta su finalización.

El sistema de información permitirá al Ayuntamiento efectuar con carácter permanente un seguimiento puntual de los cargos y la consulta de los expedientes y actuaciones realizadas y de las documentación anexa que proceda y que debidamente procesada, podrá ser examinada, con obtención de cuantas copias se requiera, en cualquier momento del procedimiento ejecutivo. Este acceso deberá ser posible desde cualquier tipo de plataforma informática (navegadores estándar utilizados para acceder a Internet mediante el servicio HTTPS), posibilitando una total flexibilidad en el acceso y obtención de información actualizada en el momento de realizar la consulta.

En consecuencia, se deberá facilitar un informe detallado del seguimiento realizado en el procedimiento recaudatorio, tanto a instancia de los interesados como a petición de los servicios recaudatorios municipales.

5.1.3.- El adjudicatario participará materialmente en las distintas fases del expediente ejecutivo, en actuaciones tales como: traslado de notificaciones de embargo practicadas por el órgano competente, obtención de información en Registros Públicos, presentación de mandamientos de embargos de toda clase de bienes, práctica de diligencias de embargo, designación de peritos (en los términos previstos en el apartado 5.1.9.i), constitución de depósitos, designación y remoción de depositarios y demás diligencias del procedimiento recaudatorio que no impliquen ejercicio de autoridad, para cuyas actuaciones se hallará el personal que el adjudicatario designe debidamente facultado y acreditado, siendo asistido a estos efectos por el Ayuntamiento.

5.1.4.- a).- El adjudicatario expedirá las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de los expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida en cualquier momento por el Ayuntamiento.

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

b).- El adjudicatario presentará memoria anual ante la Tesorería de la gestión realizada durante el ejercicio. Esta memoria se presentará en un plazo de treinta días naturales siguientes a la finalización de cada ejercicio. En dicha memoria se incorporará inexcusablemente un informe de gestión del cargo efectuado en los ejercicios anteriores (con especial relevancia al primer año de gestión del cargo efectuado el 1 de enero de 2004), en el que debidamente por conceptos y ejercicios, entre otros extremos, se detallarán:

- Los valores cobrados (en las distintas fases del procedimiento de apremio, con indicación del principal, recargos, intereses y costas, y el procedimiento de cobro).
- Los valores anulados (con indicación de los motivos de anulación).
- Las propuestas de anulación o viabilidad de los valores pendientes, de forma que se contemplen debidamente agotadas las distintas fases de gestión del procedimiento ejecutivo de la totalidad del cargo.

No obstante, a petición de la Tesorería se presentarán memorias parciales, de carácter extraordinario, con la evolución de los trabajos realizados durante el período solicitado, con el formato, contenido y estados numéricos que se le indiquen por esta.

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

5.1.6.- El adjudicatario atenderá las solicitudes de pago de las deudas mediante el mecanismo de la compensación, tanto cuando estas solicitudes se realicen por los obligados al pago, como por la Tesorería Municipal cuando actúe de oficio sobre deudas exigibles en periodo ejecutivo.

5.1.7.- El adjudicatario en el plazo máximo de dos años desde que fuera efectuado un cargo de valores para su cobro deberá haber finalizado en sus diferentes fases la totalidad del expediente ejecutivo. A estos efectos, deberá presentar un informe con propuesta de baja provisional de los valores no cobrados, en el que entre otros extremos, se detallarán:

- Los diferentes trámites o fases del procedimiento ejecutivo.
- Los intentos de cobro efectuados.
- Las causas que han impedido el cobro de los valores.
- Su viabilidad o previsión de cobro.

El Concejal Delegado del Área de Economía y Hacienda, Intervención y Tesorería, a propuesta de la Subarea de Recaudación, podrá, excepcionalmente, autorizar una prórroga de la duración establecida en este apartado del procedimiento ejecutivo por el plazo que se considere oportuno respecto de aquellos valores en que se acredite su viabilidad de cobro.

5.1.8.- Con periodicidad diaria el adjudicatario transmitirá al Ayuntamiento, en soporte informático, el detalle individual de los recibos cobrados a través de su ordinal de Caja, ingresando en la cuenta operativa que designe la Tesorería el producto de la recaudación diaria mediante un abono único.

5.1.9.- A título meramente enunciativo, y entre otras actuaciones en las que se requerirá la asistencia y colaboración del adjudicatario, se detallan las siguientes:

- a) La liquidación, en todo caso, del importe de la deuda (con inclusión del principal, recargos, intereses de demora, costas, etc) en cada fase del procedimiento ejecutivo, con remisión informática inmediata a las bases datos municipales de recaudación y cobro, solo excepcional (ordinal de caja) por los débitos recaudados en vía ejecutiva.
- b) Atención e información en las oficinas destinadas al efecto a los contribuyentes que deseen efectuar pagos de deudas en período ejecutivo.
- c) Preparación, notificación y practica de las diligencias de embargo que hayan de ser practicadas a instancia de la Recaudación municipal, colaborando en la obtención de información necesaria para su realización.
- d) Coadyuvar en la ejecución de garantías, si la deuda estuviera garantizada, preparando cuantos documentos se precisen.
- e) Notificación y práctica de las diligencias de embargo, así como la notificación de cualquier otra actuación administrativa que se expida por parte del servicio municipal de Recaudación, en ejecución de los procedimientos legales recaudatorios en vía ejecutiva.
- f) Acumulación y desglose de deudas de los expedientes ejecutivos de conformidad con lo dispuesto en la Ordenanza Fiscal General de Gestión Recaudación e Inspección.
- g) Elaborar propuestas de resolución a las solicitudes de los contribuyentes relativas a fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas en vía ejecutiva, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos.
- h) Proponer a la Subarea de Recaudación municipal la expedición de mandamientos de anotación preventiva de embargo, cancelación de cargas y demás documentos necesarios para las actuaciones recaudatorias ante los Registros Públicos, así como el nombramiento de depositario de los bienes objeto del embargo.
- i) Impulsar la valoración de los bienes embargados que hayan de ser enajenados. Dicha valoración se llevará a cabo a través de los servicios municipales competentes según la naturaleza del bien que haya de ser objeto de pericia. En su defecto, y previa autorización municipal, podrá practicarse la valoración por servicios externos especializados (profesionales adscritos a un colegio profesional del ramo).

- j) Formular propuestas de resolución de los recursos y demás reclamaciones presentadas por los contribuyentes contra las actuaciones llevadas a cabo en el seno del procedimiento de apremio, que serán remitidas al órgano competente para su resolución, así como llevar un registro informático de reclamaciones donde se haga constar, como mínimo, fecha de interposición del recurso, fecha de recepción, objeto del recurso, motivos de recurso, naturaleza de las alegaciones, fecha de informe y remisión del expediente y carácter de la propuesta formulada. A estos efectos, este registro informático de reclamaciones deberá estar integrado con las aplicaciones municipales de resolución de recursos en aquellos supuestos que se definan por el Ayuntamiento.
- k) Preparar y redactar los anuncios de subasta, realizando aquellos actos de los comprendidos en el artículo 134 y siguientes del Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia y demás legislación aplicable, siempre que los mismos no supongan ejercicio de autoridad.
- l) Auxiliar a los funcionarios municipales en la celebración de las subastas que tengan lugar y, en general, en los procedimientos de enajenación de los bienes embargados.
- m) Proponer la paralización de las actuaciones del procedimiento de apremio cuando, según los antecedentes de que se disponga, concorra alguna de las causas previstas en el artículo 97 del Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia o normativa concordante.
- n) Tramitar y proponer, con periodicidad al menos trimestral, las declaraciones de bajas por insolvencias y otras causas de los recibos cuyo motivo aparece acreditado documentalmente en el expediente ejecutivo mediante la oportuna labor de investigación de bienes, de conformidad con los criterios señalados por la Tesorería y sin perjuicio de la fiscalización que sobre los mismos expedientes se ordene por el Concejal Delegado del Área de Economía y Hacienda, Intervención y Tesorería.
- o) Tramitar y proponer las declaraciones de derivación de responsabilidad en los casos y en la forma prevenida por las leyes.
- p) Proponer, en los casos en que proceda, las actuaciones necesarias para la personación de la Hacienda Municipal en los procedimientos judiciales (suspensión de pagos, quiebra,...) o extrajudiciales en los que resulten afectados sus derechos.
- q) Suministrar, a través del Tesorero, información a las Subareas de Gestión de Ingresos e Inspección Tributaria sobre todos aquellos datos que sean susceptibles de ser incorporados a la base de datos de contribuyentes, para cooperar a su mantenimiento y actualización. Realizado los trabajos materiales de colaboración que sean adecuados para la correcta notificación tanto de recibos de Padrón, como de liquidaciones.
- r) Colaborar en los trabajos necesarios para la formación, mantenimiento (altas, bajas y variaciones), conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de los ingresos de derecho público.

- s) Cualquier otra función de naturaleza análoga o, en su caso, complementaria de las descritas anteriormente, sin que, en ningún supuesto, puedan suponer el ejercicio de autoridad por el adjudicatario del servicio, así como facilitar al Tesorero cuantos datos se requieran para el debido control de los trabajos de colaboración que se contratan.
- t) El adjudicatario actuará en todo momento bajo la dirección inmediata del Jefe de la Subarea de Recaudación y bajo las resoluciones y directrices del Tesorero del Ayuntamiento, quienes podrán cursar sus instrucciones por escrito.

5.1.10.- Las costas del procedimiento ejecutivo, con independencia del resultado de cada expediente de apremio, serán satisfechas por el adjudicatario. Una vez ingresados en el Ayuntamiento los valores cobrados, con las costas incluidas, el adjudicatario será reintegrado de estas por el Ayuntamiento mediante liquidación que presentará aquel mensualmente, acompañada de los correspondientes justificantes de los gastos anticipados. Por otra parte, serán asumidas por el Ayuntamiento las costas devengadas en la tramitación de expedientes en el procedimiento ejecutivo que sean objeto de declaración de baja por anulación o de reposición a voluntaria instadas de oficio por la propia administración.

Asimismo, finalizado el plazo de duración del contrato, el adjudicatario tendrá derecho a ser reintegrado por el Ayuntamiento del importe de la totalidad de las costas anticipadas pendientes de reembolso a dicha fecha y que no estuvieran vinculadas a expedientes de fallidos o bajas promovidos por la misma. Para el abono de estas costas el adjudicatario deberá presentar el detalle de las mismas relacionando los justificantes que quedan incorporados a los respectivos expedientes de apremio, a fin de posibilitar la comprobación por parte del Ayuntamiento antes de realizar el reembolso.

5.1.11.- Para la formación de los expedientes ejecutivos, su seguimiento, control de actuaciones y resultados y mecanismos de gestión, serán de aplicación los requerimientos exigidos en la prescripción décima "Medios informáticos y Sistema de información".

5.1.12.- El adjudicatario del concurso será responsable del cumplimiento de las actividades enumeradas y de cuantas obligaciones contiene este pliego, desde el momento en el que se le entreguen por los funcionarios del Servicio de Recaudación los correspondientes documentos o soportes informáticos de la gestión recaudatoria o se le cursen las órdenes específicas para su cumplimiento, con obligación estricta del mismo de garantizar el servicio informático.

## 5.2.- EN MATERIA DE PRACTICA DE NOTIFICACIONES

Todos los actos administrativos que en el ámbito de las actuaciones que son objeto de este contrato hayan de ser notificados, publicados o comunicados a los obligados al pago y, en general, a los interesados en los procedimientos (tales como, providencias de apremio, diligencias, requerimientos, citaciones, actas, etc.) serán realizados por el adjudicatario con arreglo a las normas vigentes, y cuidará del archivo y custodia de los documentos justificativos así como del adecuado control informático y documental de las fechas de expedición y de la práctica de la notificación en los registros y antecedentes informáticos. Todos los documentos acreditativos de las notificaciones deberán incorporarse a sus expedientes en soporte informático (escáner, ..) de manera que se permita su consulta e impresión en cualquier fase de tramitación del procedimiento ejecutivo.

En todo caso, las notificaciones y comunicaciones con trascendencia jurídica para la correcta realización de los procedimientos, se ajustarán a los criterios de seguridad y eficacia para lo cual se practicarán mediante correo certificado con acuse de recibo en la forma prevenida en la Norma Foral General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia, y en la normativa reguladora del procedimiento administrativo común, por cualquier otro medio o procedimiento de comprobada efectividad que

permita la constancia en cuanto a su recepción, identidad del acto que se notifica y persona receptora. Los costes que originen estas actuaciones son de cuenta y cargo del adjudicatario sin que por este concepto pueda pedir reembolso alguno del Ayuntamiento.

En casos especialmente cualificados y previa petición al Ayuntamiento, podrán realizarse estas notificaciones o comunicaciones por funcionario agente notificador del propio Ayuntamiento. Estas actuaciones municipales no generarán cargo alguno para el adjudicatario.

El adjudicatario deberá mantener en todo momento a disposición del Ayuntamiento los justificantes debidamente cumplimentados de las notificaciones y comunicaciones realizadas a los efectos de comprobaciones y actuaciones fiscalizadoras respecto de la exactitud entre lo actuado y las anotaciones y documentos acreditativos.

Cuando la notificación o comunicación individual no pudiera realizarse o de cualquier otra forma resultara infructuosa, el adjudicatario realizará las indagaciones y diligencias encaminadas a localizar los domicilios y paraderos de los sujetos pasivos pendientes de notificar al objeto de practicar personalmente las notificaciones, acudiendo a los registros y bases de datos a que tenga acceso. Agotados estos trámites y dejando constancia de los intentos de notificación fallidos, practicará la notificación edictal en la forma, contenido y en los medios que establece para tales casos la legislación vigente. En estos supuestos, la Tasa por inserción de anuncios en el boletín oficial correspondiente será costeada por el adjudicatario.

Todas las actuaciones contempladas en los apartados anteriores, con trascendencia para los procedimientos, constarán y se integrarán en el sistema de información permitiendo al Ayuntamiento controlar la gestión de las notificaciones. En este sentido, el sistema informático posibilitará un control histórico de las notificaciones por contribuyentes, resultados obtenidos, domicilios señalados para notificaciones, domicilio de los objetos tributarios, medios empleados en la actuación notificatoria y demás trámites, gestiones o circunstancias análogas, permitiendo el análisis y propuestas de actuación en la mejora de esta actividad.

A estos efectos, los órganos competentes del Ayuntamiento podrán acceder con carácter permanente al sistema de información del adjudicatario, realizando cuantas comprobaciones y verificaciones estime oportunas. El Ayuntamiento podrá controlar, en todo momento, la gestión de las notificaciones efectuadas y, como ha quedado expuesto, el sistema informático posibilitará un control histórico de las notificaciones por contribuyentes.

### 5.3.- EN MATERIA DE IMPRESOS OFICIALES.

Los impresos oficiales que son de utilización normalizada en los procedimientos de recaudación ejecutiva, serán confeccionados por el adjudicatario en la forma que estime conveniente previa la conformidad del Ayuntamiento y con sujeción, en todo caso, a la normativa del Territorio Histórico de Bizkaia. Estos impresos en cuanto de forma directa o indirecta hayan de tener relevancia externa del servicio, dispondrán de una cabecera suficientemente indicativa de la titularidad de este Ayuntamiento, y se redactarán en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Los costes que se deriven de la confección de todos los impresos utilizables en la ejecución de este contrato, así como el resto de material fungible de oficina y demás elementos accesorios de carácter burocrático, son de cuenta y cargo exclusivo del adjudicatario.

No obstante, cuando por interés exclusivo del Ayuntamiento que no esté motivado por una modificación normativa, tuviera que modificar el adjudicatario los impresos previamente establecidos y ya confeccionados, de tal forma que se perjudicara un importante volumen de papel, el Ayuntamiento cofinanciará con aquel el coste de dichas modificaciones en los términos que se establezcan por mutuo acuerdo.

#### 5.4.- EN MATERIA DE ANUNCIOS Y PUBLICIDAD.

Los anuncios oficiales que interesen a los procedimientos de recaudación ejecutiva, que hayan de realizarse, cuando legalmente así proceda o se estime conveniente para mejorar la recaudación en periodo ejecutivo, a través de Boletines Oficiales y/o en diarios de difusión públicos o privados, serán promovidos y costeados por el adjudicatario sin que por estos conceptos pueda girarse cargo alguno al Ayuntamiento. En la redacción de cuanto sea hecho público participaran conjuntamente el adjudicatario y el Ayuntamiento, correspondiendo a este último autorizar los textos que vayan a publicarse. Estos anuncios dispondrán de una cabecera suficientemente indicativa de la titularidad de este Ayuntamiento y se redactarán en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, con respeto de las normas de identidad corporativa municipales.

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

Como complemento a lo señalado en los apartados anteriores y cuando el Ayuntamiento así lo solicite, el adjudicatario prestará servicios de asistencia técnica mediante estudios, análisis y propuestas tendentes a mejorar la estructura organizativa en la recaudación de los ingresos de derecho público. En este aspecto, la solicitud del Ayuntamiento podrá versar sobre las siguientes cuestiones:

- a) Diseño de métodos y circuitos procedimentales con descripción de los actos y actuaciones integrantes de la gestión objeto de este contrato.
- b) Formación continua del personal que potencie su capacitación y especialización profesional en las materias propias de su cometido, en especial, respecto al uso de las aplicaciones informáticas y la atención al contribuyente.
- c) Diseño de los impresos y documentos de utilización masiva en la recaudación ejecutiva.
- d) Colaboración con los órganos competentes municipales en el diseño de sistemas de control y seguimiento mediante indicadores de calidad del servicio, consecución de objetivos y evaluación de resultados.

Sin perjuicio o menoscabo de los deberes que corresponden a los órganos municipales y sus funcionarios para la atención y asistencia al contribuyente, y como complemento indispensable a las prestaciones que son objeto de este contrato, el adjudicatario realizará la asistencia y atención directa a los contribuyentes en el local a que se refiere la prescripción novena de este Pliego y conforme a los principios de respeto y consideración debidas, así como a las directrices que pudiera impartir el Ayuntamiento.

#### SEXTA.- DE LAS OTRAS CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO.

1ª.- El adjudicatario correrá con todos los gastos que se originen por la confección y distribución de notificaciones, diligencias de embargo y cuantos impresos sea necesario confeccionar, expedir o distribuir. Todos los impresos los confeccionará el adjudicatario según las instrucciones que se le dicten desde las diferentes instancias municipales.

2ª.- El primer cargo de valores comprenderá el saldo pendiente de cobro con todos sus expedientes, notificaciones y actuaciones, por años y conceptos, sin que la demora de algunos valores o su comprobación retrase la tramitación de nuevos cargos.

3ª.- El adjudicatario vendrá obligado a prestar colaboración a la Administración municipal, informando de cuantos datos obtenga durante la gestión y los servicios siguientes:

- a) Información general a los contribuyentes sobre todos los aspectos relativos a la gestión recaudatoria, así como los períodos de pago, los recursos que pueden interponer y las oficinas municipales o forales donde los contribuyentes deban dirigirse a fin de obtener una mayor información sobre sus débitos.
- b) Entrega a los contribuyentes de los impresos necesarios para la realización de sus recursos, alegaciones o reclamaciones, domiciliaciones y cuantos trámites sean procedentes en materia tributaria o recaudatoria.
- c) Recepción de los impresos correspondientes a las domiciliaciones bancarias, o cualquier otro que el Ayuntamiento considere pertinente.
- d) Recogida de toda aquella información facilitada por los interesados para la modificación, revisión o actualización de las bases de datos municipales.
- e) Para el traspaso de esta información se definirán los formatos de intercambio por la Tesorería de conformidad con los Servicios Informáticos Municipales.

4ª.- El adjudicatario no podrá realizar ninguna actuación que constituya legalmente acto administrativo por cuanto tales actos administrativos son competencia exclusiva de los correspondientes órganos del Ayuntamiento, así como la resolución de cuantos recursos o reclamaciones deban acordar estos, todo ello sin perjuicio de las actuaciones de formación de antecedentes, formulación de propuestas, asistencia, colaboración e informe contratadas con el adjudicatario.

### **TITULO III.- DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MEDIOS MATERIALES E INFORMATICOS.**

#### **SÉPTIMA.- DE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO.**

El adjudicatario deberá poner a disposición del servicio el equipamiento, tanto de recursos humanos (al menos el personal de dirección y planificación), como de medios materiales e informáticos, que a continuación se señala en un plazo máximo de 1 mes a contar desde la formalización del contrato. Todos los gastos que originen los medios personales y materiales, incluso los de funcionamiento y mantenimiento, serán a cargo del adjudicatario.

#### **OCTAVA.- DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

El adjudicatario aportará el personal necesario para la adecuada ejecución de este contrato, con arreglo a la normativa laboral de aplicación, debiendo estar al corriente de sus pagos a la Seguridad Social en todo momento. A estos efectos, en relación al personal contratado por la empresa actualmente adjudicataria y que preste sus servicios en exclusiva en sus oficinas en Bilbao, que no tiene la cualidad de personal de este Ayuntamiento, el adjudicatario se obligará a reconocer los derechos y obligaciones laborales que les correspondan conforme a lo dispuesto por las leyes protectoras del trabajo y de la seguridad social. Asimismo, y sin perjuicio de lo anteriormente expuesto, en relación a los trabajadores que estuvieran prestando sus servicios de forma no interrumpida, en las oficinas en Bilbao de la empresa actualmente adjudicataria, al 26 de mayo de 1999, fecha de formalización del contrato de la adjudicación vigente, y que hubiesen continuado sin interrupción en la misma hasta el 1 de junio de 2003, el adjudicatario se obligará a reconocer los derechos laborales por razón de su antigüedad y categoría profesional que vinieran disfrutando con el anterior contratista al 1 de junio de 2003, excepto al actual Jefe de Oficina respecto de su categoría

profesional. Todo ello se entiende sin perjuicio de los derechos que correspondan al adjudicatario conforme a lo dispuesto por las leyes protectoras del trabajo y de la seguridad social, para regular el ejercicio de su actividad empresarial.

El adjudicatario debe garantizar la atención a los contribuyentes en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco y deberá contar entre su personal con un mínimo de dos Licenciados, en Derecho y/o en Ciencias Económicas o Empresariales, ambos con dedicación exclusiva.

El adjudicatario designará la persona responsable, dependiente de ella, que será el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que plantee la ejecución del presente contrato. Dicho nombramiento deberá ser sometido, previamente a su eficacia, a la consideración del Ayuntamiento.

Dicho delegado responsable, con dedicación exclusiva a los servicios contratados, se encargará de dirigir los servicios en las oficinas y coordinar las relaciones con la Tesorería Municipal para lo cual, deberá reunir una cualificación técnica suficiente y contar con experiencia ocupando puestos de dirección o gerencia en funciones recaudatorias o similares y las condiciones idóneas de conocimientos teóricos y prácticos en materia de dirección, organización y funcionamiento de personal, así como en general del régimen jurídico de las Entidades Locales, del régimen tributario y recaudatorio, del procedimiento sancionador, en el ámbito del Territorio Histórico de Bizkaia, y con competencias suficientes para:

- a) Ostentar la representación del adjudicatario 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.
- b) Organizar la ejecución del servicio así como el cumplimiento de las órdenes recibidas del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento se reserva, cuando concurran causas justificadas, la facultad de solicitar al adjudicatario la sustitución del mismo, y la designación de un nuevo delegado responsable.

Por último, el personal del adjudicatario, en ningún caso generará derechos frente al Ayuntamiento, ni ostentará vínculo funcional, laboral, administrativo o civil alguno con éste, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos. El adjudicatario comunicará al Ayuntamiento los trabajadores de su plantilla para que puedan ser dotados, en su caso, de una credencial como personal dependiente del aquel en su calidad de adjudicatario en servicios de colaboración y asistencia en la gestión recaudatoria.

Se relaciona en el Anexo 1 unido a este pliego de prescripciones el personal contratado por el actual adjudicatario y sus condiciones laborales (antigüedad, nomina, titulación, conocimientos de euskera, etc...), así como en el Anexo 2 el Convenio Colectivo de los trabajadores.

#### NOVENA.- DE LOS MEDIOS MATERIALES.

1º.- El adjudicatario estará obligado a disponer, a su costa, de una central telefónica que soporte un mínimo de cuatro líneas telefónicas para la atención al público. Una de las líneas telefónicas deberá estar preparada para recibir y transmitir información a través de fax.

2º.- Para la prestación del servicio, el adjudicatario dispondrá, en condiciones de idoneidad a juicio del Ayuntamiento, de un local de oficinas, en un radio de acción de 500 metros alrededor del edificio municipal sito en la Plaza Venezuela número 2, y que deberá contar con la conformidad de la Tesorería, en el que se prestarán y desarrollarán los servicios de asistencia y colaboración que son objeto de este contrato, incluso la atención directa y personalizada a los contribuyentes. Dicho local deberá estar exento de barreras arquitectónicas que limiten el libre acceso de los contribuyentes.

No obstante, el adjudicatario podrá disponer fuera del radio de acción delimitado de locales u oficinas no destinadas directamente a la atención del público, como archivos, salas de formación del personal, sala de subastas y otras dependencias de servicio interno.

La no disposición de las oficinas y el mobiliario en el plazo máximo de 2 meses a contar desde la formalización del contrato, dará lugar a la resolución del contrato, salvo la concesión por la Alcaldía o por el Concejal Delegado de Hacienda, Intervención y Tesorería de una prórroga, previa petición razonada, como máximo de dos meses. Hasta que el adjudicatario no disponga del local de oficinas apto para la prestación del servicio, no se efectuará el primer cargo.

Dicho local, debidamente habilitado, se dotará con mobiliario, material y equipos informáticos, así como de los suministros de agua, luz, y teléfono con línea para uso informático y telemático. Todas estas dotaciones, así como las necesarias para su mantenimiento, serán de cuenta y cargo del adjudicatario.

En lugar visible desde la vía pública se indicará, entre otros extremos (el calendario y horario de atención al público), la denominación siguiente: “RECAUDACIÓN EJECUTIVA. AYUNTAMIENTO DE BILBAO”, en euskera y castellano, con respeto de los criterios de identidad corporativa municipal. En el mismo sentido los rótulos identificadores en el interior del local deberán de respetar los criterios municipales de señalización.

La apertura, disponibilidad e instalación de dicho local por el adjudicatario, vendrá determinada por las directrices que a tal efecto señale el Ayuntamiento en función de las necesidades que sus programas y objetivos requieran.

En este local, el servicio de atención personal al contribuyente, se organizará de modo tal que se asegure un mínimo de 7 horas diarias (en días laborables, mañana de 9:00 a 14:00 horas, y tarde de 16:00 a 18:00 horas) y de cinco días a la semana, excepto las que contengan días festivos distintos de los sábados y domingos.

Se acompaña plano de radio de limitación de la ubicación del local en el Anexo 3 unido a este pliego de prescripciones.

## DECIMA.- DE LOS MEDIOS INFORMATICOS Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN.

### 10.1.- EQUIPOS INFORMATICOS (HARDWARE).

El adjudicatario instalará en sus locales los equipos informáticos necesarios para la ejecución del contrato y dispondrá de los terminales informáticos que se precisen. Será por cuenta del adjudicatario el equipamiento informático necesario para el suministro y recepción de información, que sea compatible con los equipos informáticos municipales existentes.

El adjudicatario deberá a su costa posibilitar la configuración de los equipos informáticos municipales del Área de Economía y Hacienda, Intervención y Tesorería para acceder al sistema de información del aquel, con los niveles de seguridad que se establezcan, y siempre sobre cualquier tipo de plataforma informática de uso habitual (navegadores estándar utilizados para acceder a Internet mediante el servicio HTTPS), que permitan realizar las consultas que se estimen convenientes al objeto del control de la gestión de los servicios de asistencia y colaboración contratados.

El adjudicatario dispondrá del equipo informático necesario para la atención en línea a los ciudadanos y gestores, en la forma como se recoge y regula en el presente pliego de prescripciones técnicas, permitiendo el acceso desde cualquier tipo de plataforma (navegadores estándar utilizados para acceder a Internet mediante el servicio HTTPS), con los requerimientos de seguridad óptimos y, cuyo coste de conexión no suponga a los interesados un precio superior al de llamada local, con independencia del punto de llamada.

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

En definitiva, el adjudicatario adquirirá y adscribirá al servicio un equipo informático que sin perjuicio de incorporar las mejoras y las ampliaciones que a juicio de la Tesorería según informe de CIMUBISA (CENTRO INFORMÁTICO MUNICIPAL DE BILBAO, S.A.) se consideren necesarias, responda como mínimo a las siguientes características:

- a) Capacidad de conexión. Se distinguirán dos tipos de conexiones:
  - a.1.) Consultas "on line" al sistema de información: deberán poder conectarse mediante el protocolo de transferencia de hipertexto (http) de la familia de protocolos TCP/IP para las consultas "on line" del sistema de información que puedan efectuar tanto los funcionarios desde los dispositivos integrados en la red municipal corporativa, como los ciudadanos y las gestorías.
  - a.2.) Mediante protocolo FTP para la transferencia de archivos entre la empresa adjudicataria con la red municipal y, concretamente, el equipo del Área de Economía y Hacienda, Intervención y Tesorería, respetando e integrándose en la política de seguridad informática municipal.
- b) Equipamiento informático. El necesario para la gestión de la recaudación media aproximada de un mínimo de 3.500.000 recibos en 10 años, dimensionándolo en cuanto a su capacidad de proceso, memoria, almacenamiento en disco, soporte magnético de intercambio, dispositivos de seguridad, recepción y transferencia de información con el Ayuntamiento. Asimismo, se dotara de impresoras, escáner y cuanto equipo informático sea necesario para la correcta prestación del servicio objeto de contrato.

## 10.2.- APLICACIONES INFORMATICAS (SOFTWARE).

El adjudicatario deberá tener desarrollado y en explotación, en el momento de presentarse a licitación, el conjunto de aplicaciones necesario para la plena ejecución del contrato en su amplia gama de actuaciones e intervenciones en recaudación ejecutiva (operativos desde servicios https y sobre navegadores de uso habitual), 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:

- a) Contemplar, en el procedimiento de apremio, las diferentes actuaciones en que se encuentren los expedientes ejecutivos, requiriéndose a estos efectos que el licitador defina un potencial mínimo y suficiente de fases o posiciones que abarquen la totalidad de dicho procedimiento, posibilitando en todo momento conocer la situación puntual de un expediente, grupo de expedientes, consulta de datos generados por cada actuación, importes individuales y acumulados por fases, número de recibos afectos, etc. Se requerirá a su vez la existencia de un acumulado histórico por expediente de las actuaciones realizadas, así como del conjunto de ellos. Dicho expediente deberá soportar efectos multimedia, permitiendo asociar, ejecutar y visualizar objetos, de forma que, en su caso, pueda integrarse de forma directa todo el documental que justifiquen los actos y actuaciones administrativas. El software deberá ser de fácil adaptación y parametrización a las necesidades

funcionales específicas de este Ayuntamiento, por lo que en el diseño y establecimiento de flujos de trabajo se introducirán las necesarias fases, pasos y parámetros que respondan a los mismos.

- b) Posibilitar la transmisión al Ayuntamiento, por medios electrónicos anteriormente citados, de la información individualizada a la que se refieren, entre otros, el apartado 5.1.8 del presente pliego.
- c) Permitir que, además, en los procedimientos de recaudación ejecutiva, la emisión de documentos aptos para su tratamiento informatizado con las Entidades de Depósito colaboradoras en la Recaudación Municipal, de forma que la información pueda circular por procedimiento informático o telemático con supresión del soporte papel.
- d) Asumir la depuración y actualización de los datos de contribuyentes y deudas, y permitirá la comunicación de las modificaciones al Ayuntamiento.
- e) Cuidar de la seguridad de los datos de acuerdo con la legislación vigente en cada momento, y, como mínimo, con el mismo nivel utilizado por el Ayuntamiento.
- f) Atender en línea a los ciudadanos y gestores, en la forma como se recoge y regula en el presente pliego de prescripciones técnicas, permitiendo el acceso desde cualquier tipo de plataforma mediante un navegador estándar, cuyo coste de conexión no suponga a los interesados un precio superior al de llamada local, con independencia del punto de llamada.

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

El coste de instalación del hardware y de los equipos, así como del software y aplicaciones, no podrá ser repercutido por el adjudicatario, entendiéndose incluido en el precio de contraprestación que se determina en el presente concurso. En estos términos, el adjudicatario entregará al Ayuntamiento, sin cargo, el software necesario, y en soporte utilizable por los sistemas municipales, para poder consultar en cualquier momento el estado de los expedientes, y lo mantendrá actualizado siendo compatibles con los del Ayuntamiento. También contratará y pagará las líneas de comunicación y demás elementos necesarios, y el mantenimiento o alquiler de todos estos elementos o licencias.

En definitiva, el adjudicatario adquirirá y adscribirá al servicio las aplicaciones informáticas que sin perjuicio de incorporar las mejoras y las ampliaciones que a juicio de la Tesorería según informe de CIMUBISA (CENTRO INFORMATICO MUNICIPAL DE BILBAO, S.A.) se consideren necesarias, responda como mínimo a las siguientes características:

Aplicaciones: Aplicación propia de Recaudación Ejecutiva, con las características específicas de las mismas. Se requiere que la aplicación sea abierta, con la posibilidad de modificarse inmediatamente a fin de recoger cualquier modificación legislativa que se incorpore al procedimiento.

#### **TITULO IV.- DE LA CONTRAPRESTACION ECONOMICA.**

##### **UNDÉCIMA.- DE LOS TIPOS DE LICITACION.**

La retribución del presente contrato estará en función del volumen o de los resultados concretos que se obtengan por las gestiones y servicios realizados por el adjudicatario tomándose como índice o base de cálculo el importe de los derechos recaudados, es decir, por los tributos y demás ingresos de

derecho público cuya recaudación en periodo ejecutivo, en los términos descritos en este Pliego, son objeto de la asistencia y colaboración contratados.

Así, a los efectos de licitación, se establecen los siguientes tipos:

**11.1.- En materia de recaudación ejecutiva:**

11.1.1.- Por los ingresos realizados en periodo ejecutivo de tributos, precios públicos e ingresos de derecho público que no sean multas, incluso mediante su reposición a voluntaria acordada por la administración, se fija un tipo máximo de licitación del 90,00% del recargo aplicable en los cobros realizados en periodo ejecutivo, IVA incluido. A estos efectos, en los ingresos realizados mediante reposición a voluntaria acordada por la administración, el tipo de licitación se aplicará estimándose, en todo caso, un recargo del 5%.

11.1.2.- Por los ingresos realizados en periodo ejecutivo por multas administrativas, se fija un tipo máximo de licitación del 100,00% del recargo aplicable en los cobros realizados en periodo ejecutivo, IVA incluido.

11.1.3.- Revisión de precios. Sin perjuicio de lo dispuesto en la prescripción decimoséptima de este pliego, en el caso de producirse una modificación legal de los porcentajes de los recargos de apremio, se revisarán los tipos de licitación proporcionalmente en razón de su cuantía al objeto de no causar perjuicios o enriquecimientos a las partes contratantes.

**11.2.- En materia de asistencia y colaboración.**

11.2.1.- Por cada expediente de baja o declaración de fallidos aprobada por la administración, previa su fiscalización, se fija un precio máximo por cada actuación o expediente individual de VEINTE EUROS (20,00 €), IVA incluido (salvo las declaraciones de fallidos por referencia).

11.2.2.- Por cada informe con propuesta de resolución de recursos en el procedimiento ejecutivo a petición de la administración, se fija un precio máximo por cada expediente individual de VEINTE EUROS (20,00 €), IVA incluido.

11.2.3.- Por los trabajos de colaboración necesarios para el mantenimiento (altas, bajas y variaciones), conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de los ingresos de derecho público, se fija un precio máximo por cada actuación o expediente individual, debidamente documentado y tramitado en los supuestos y términos establecidos por los servicio municipales de recaudación y gestión, de VEINTE EUROS (20,00 €), IVA incluido.

11.2.4.- Por los trabajos de colaboración necesarios para grabar los recursos que se pudieran interponer en los expedientes sancionadores por infracciones a la Ordenanza Municipal de Tráfico y Aparcamiento y a la Ley de Tráfico, se fija un precio máximo por cada actuación o expediente individual, debidamente tramitado en los supuestos y términos establecidos por los servicio municipales de recaudación y gestión, de CINCO EUROS (5,00 €), IVA incluido.

**DUODÉCIMA.- DE LA FORMA DE PAGO.**

El pago se efectuará una vez presentada en el Registro General la factura mensual detallada, librada por meses vencidos, previos los trámites administrativos correspondientes, abonándose dentro de los dos meses siguiente a su presentación.

**TITULO V.- DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.**

**DECIMOTERCERA.- DEBERES Y OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO.**

**13.1.- DEBERES Y OBLIGACIONES PARTICULARES DEL ADJUDICATARIO.**

Serán deberes y obligaciones del adjudicatario del servicio las siguientes:

1º.- Ejercer la actividad de colaboración prevista en este pliego, así como guardar y custodiar bajo su responsabilidad los documentos que, expedidos por los órganos competentes del Ayuntamiento, se le encomienden para que lleve a cabo dicha actividad de colaboración. Los valores serán integrados en el sistema de información, expidiéndose el correspondiente documento una vez se requiera el mismo.

El adjudicatario no podrá realizar ninguna actuación que constituya legalmente acto administrativo, por cuanto tales actos administrativos son competencia exclusiva de los correspondientes órganos del Ayuntamiento, así como la resolución de cuantos recursos y reclamaciones deban acordar estos, todo esto sin perjuicio de las actuaciones y colaboraciones contratadas con el adjudicatario.

2º.- Llevanza y custodia de aquellos libros o registros informáticos que sean establecidos por el organismo municipal competente.

3º. Suministro de la memoria anual de cada ejercicio económico especificada en el prescripción quinta, apartado 5.1.4. del presente pliego.

4º.- Facilitar cualquier intervención de los funcionarios municipales para verificar el estado de la documentación, instalaciones y demás condiciones de prestación de los servicios objeto de contrato.

5º.- Evitar bajo su responsabilidad la exacción de costas y gastos que no estén debidamente autorizados, justificando en todo caso los correspondientes expedientes las que legalmente sean exigibles.

6º.- Ser correcto en las relaciones con el público, cuidando bajo su responsabilidad que esta norma sea observada por el personal a su cargo.

7º.- Canalizar las relaciones del servicio de recaudación con las entidades bancarias colaboradoras.

8º.- Mantener abiertas al público las oficinas de atención recaudatoria en la jornada laboral señala en la prescripción novena del presente pliego.

9º.- El contratista está obligado a ejecutar directamente el servicio, no pudiendo ceder o concertar, ni subcontratar, en todo o en parte, el contrato con terceros sin la previa autorización expresa de la Administración, y con sujeción a los condicionantes establecidos por los artículos 114 y 115 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio.

10º.- Indemnizar todos los daños que se causen a terceros o al Municipio como consecuencia de las operaciones que requieran la ejecución de los servicios, así como los producidos por incumplimiento de sus obligaciones, en los términos de los artículos 97 y 98 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio. Ello se entiende sin perjuicio de que el adjudicatario, previamente a la formalización del contrato, deberá hacer entrega de copia de póliza de seguro de responsabilidad civil suscrita con la cobertura mínima señalada en este Pliego.

11º.- Notificar, en el plazo de quince días, las incapacidades o incompatibilidades que hubieran podido sobrevenir.

12º.- Pagar todos los gastos que se originen a consecuencia de la licitación y del contrato, entre otros, a título enunciativo, los causados por anuncios, en la prensa diaria y en los Boletines oficiales y, en su caso, en el D.O.C.E., y constitución de fianzas.

13º.- Abonar todos los tributos (tasas, contribuciones e impuestos) estatales, autonómicos y locales a que dieran lugar la licitación y el contrato.

14º.- Cumplir lo establecido en las disposiciones vigentes en materia de relaciones laborales, seguridad social y seguridad e higiene en el trabajo y, en especial, lo dispuesto en el Estatuto de los Trabajadores, Ley General de la Seguridad Social, cubriendo las contingencias de accidentes de trabajo

y enfermedad profesional del personal a su servicio y todos aquellos apartados exigibles sobre seguridad y salud en el trabajo.

15º.- El adjudicatario está obligado a mantener los medios personales y materiales ofertados durante la ejecución y vigencia del contrato.

### 13.2.- CUSTODIA, CONFIDENCIALIDAD Y TITULARIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Es obligación del adjudicatario no utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos, así como información relacionada directa o indirectamente con los trabajos objeto del contrato, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos, respondiendo, en su caso, de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Con independencia de la información que obtenga el adjudicatario, el Ayuntamiento facilitará aquella que estime precisa, de la que disponga o a la que tenga acceso, necesaria para la mejor prestación de los servicios.

La información referida a cada contribuyente integra los expedientes individuales o colectivos abiertos, y serán custodiados por el adjudicatario a disposición del Ayuntamiento y para su exclusivo uso, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato. Esta información, inclusive la que obtenga el adjudicatario en la realización de sus servicios, será en su totalidad y sin excepción alguna propiedad de este Ayuntamiento, por lo que aquel no podrá en ningún caso facilitar esta información a otras Administraciones, instituciones o particulares.

Asimismo, el Ayuntamiento será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos y registros informáticos que obren en poder del adjudicatario, relacionados con los datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales obtenidos por aquel, necesarios para la realización de los servicios objeto de contrato. El adjudicatario al término del contrato estará obligado a entregar al Ayuntamiento de Bilbao, en el soporte informático que se establezca por la Tesorería Municipal, de conformidad con los Servicios Informáticos Municipales, toda la información contenida en sus ficheros, archivos y registros informáticos que obren en su poder, junto con la documentación administrativa que le sirve de soporte.

Las anteriores obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas en garantía del deber de secreto que para el efecto establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal y demás disposiciones concordantes.

### 13.3.- DE LA SUPERIOR DIRECCIÓN E INSPECCIÓN

Todo lo anteriormente expuesto en esta prescripción se entiende, sin perjuicio de la superior dirección e inspección de la Alcaldía y del Concejal Delegado en quien delegue, que dictarán para tal efecto las órdenes e instrucciones que sean precisas para su normal y eficaz prestación del servicio. En cualquier caso, los actos que supongan ejercicio de autoridad serán dictados por personal que ostente la condición de funcionario.

### DECIMOCUARTA.- RESPONSABILIDAD DEL ADJUDICATARIO.

El contrato se entenderá aceptado a riesgo y ventura del concursante que resulte adjudicatario. Cualquier modificación del régimen de ingresos de la Hacienda Municipal, consecuencia de normas legales, no dará derecho alguno a exigir indemnización.

El adjudicatario será, asimismo, responsable de los daños y perjuicios que se produzcan a terceros, al Ayuntamiento o al personal del mismo, como consecuencia de la prestación del servicio, siendo de su cargo el pago de las indemnizaciones que por ellos se deriven.

El adjudicatario está obligado a suscribir una póliza de responsabilidad civil con Entidad Aseguradora, por importe mínimo de DOS MILLONES EUROS (2.000.000,00 €).

#### DECIMOQUINTA.- GARANTIAS .

El importe de la garantía provisional será de DOSCIENTOS MIL EUROS (200.000,00 €).

La garantía definitiva se fija en la cantidad de CUATROCIENTOS MIL EUROS (400.000,00 €).

#### DECIMOSEXTA.- DE LAS PENALIDADES POR INCUMPLIMIENTO CONTRACTUAL

El incumplimiento por el adjudicatario de las obligaciones establecidas y, en su caso, del contrato definitivo, y, en general, los defectos, insuficiencias técnicas, errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios que sean imputables al mismo, darán lugar a la imposición de penalidades por la Alcaldía o por el Concejal Delegado de Hacienda, Intervención y Tesorería:

16.1.- Previa la tramitación del oportuno expediente, con una penalidad por importe de hasta MIL DOSCIENTOS EUROS (1.200,00 €) cuando el incumplimiento sea calificado como leve. Se consideran incumplimientos o faltas leves, en enumeración no exhaustiva, las siguientes:

- Producción de retrasos y demoras injustificadas en el cumplimiento de los plazos de suministro de datos para la rendición de cuentas de gestión.
- Cometer incorrecciones en sus relaciones con el público o con personal del Ayuntamiento por parte del adjudicatario o del personal a su cargo.
- Cierre injustificado de las dependencias del adjudicatario destinadas a la atención al público y durante la jornada establecida, sin que medie autorización previa del Ayuntamiento.
- Incumplimiento de la obligación de mantenimiento adecuado, decoro y seguridad de las dependencias a su cargo.
- Desobediencia leve de las órdenes que emanan de la dirección del servicio que se dicten para la eficaz y normal prestación del mismo.
- Cualquier otra falta de naturaleza análoga a las anteriores y que no esté específicamente calificada como infracción grave.

16.2.- Previa la tramitación del oportuno expediente, con una penalidad por importe entre MIL DOSCIENTOS EUROS CON UN CÉNTIMO DE EURO (1.200,01 €) hasta SEIS MIL DIEZ EUROS (6.010,00 €), en función de la mayor o menor gravedad del incumplimiento cometido, los siguientes supuestos de incumplimientos o faltas graves:

- Desobediencia de las órdenes que emanen del Tesorero o, en su caso, de la Jefatura de la Subarea de Recaudación, y que se dicten para la mas correcta y eficaz prestación del servicio.
- Cesión o concertación de la prestación parcial del servicio con terceros sin la previa autorización del Ayuntamiento.
- Interrupción continuada en la prestación del servicio por un período de dos días sin causa justificada ni autorización municipal.
- Negligencia en la custodia de los valores y documentos entregados para la realización de las funciones objeto de contratación.
- Exacción de costas y gastos a los contribuyentes que no están debidamente autorizadas y justificadas.

- Incumplimiento de las obligaciones de contratación del personal, del tipo de contrato a realizar con el mismo y las obligaciones con la Seguridad Social.
- Omisión en el cumplimiento de las obligaciones en la liquidación de valores.
- La omisión en la ejecución de trámites o requisitos establecidos en el procedimiento administrativo de apremio.
- La prescripción de valores a su cargo, por negligencia imputable al contratista, sin perjuicio de la exigencia de reintegro si procede.
- La percepción o el intento de cobro de cuotas cuya baja administrativa le haya sido comunicada.
- La formulación de propuestas improcedentes de fallidos como resultado de la fiscalización ordenada por la administración.
- Incumplimiento de las obligaciones fiscales, tanto de carácter material como formal, para con la Hacienda Pública, estatal, autonómica o local.
- Incurrir en falta leve mas de cinco veces en el plazo de dos años contados desde que se cometa la primera.
- Ingresar las cantidades recaudadas en cuentas distintas de las designadas por el Ayuntamiento.

16.3.- Previa la tramitación del oportuno expediente, con una penalidad por importe entre SEIS MIL DIEZ EUROS CON UN CÉNTIMO DE EURO (6.010,01 €) hasta TREINTA MIL CINCUENTA EUROS (30.050,00 €), los siguientes supuestos de incumplimientos o faltas muy graves:

- Retener y disponer de cantidades recaudadas en beneficio propio.
- Retrasar deliberadamente el cobro de cantidades importantes, superiores en todo caso a TREINTA MIL CINCUENTA EUROS (30.050,00 €), provocando una falencia que no se hubiese dado sin el retraso.
- Evidenciar desinterés por el cobro de recibos de reducido importe, que se presumirá cuando en recibos cuyo principal no superen CIENTO CINCUENTA EUROS (150,00 €), se produzca sin causa justificada un número de recibos cobrados que no alcance la media de los ingresados en apremio por el Ayuntamiento en los tres últimos ejercicios anteriores a este contrato.
- Ocultar datos, expedientes, cuentas bancarias, etc. que impidan efectuar los controles previstos en este Pliego.
- Condonar o dejar de cobrar, sin autorización municipal, cantidades de la deuda tributaria.
- Cualquier actuación negligente que perjudique notoriamente a los intereses municipales.

16.4.- El importe de las penalidades se hará efectivo mediante deducción de las mismas en las certificaciones, facturas o documentos de pago al adjudicatario y, en su caso, podrán ser aplicadas a las fianzas constituidas.

16.5.- Si la infracción del adjudicatario de las obligaciones impuestas pusiera en peligro la buena prestación del servicio o consistiera en la desobediencia a las órdenes del Ayuntamiento, podrá la Corporación declarar la suspensión inmediata o la resolución de este contrato sin indemnización alguna para el adjudicatario, en los términos previstos en la legislación aplicable en la materia.

16.6.- Las penalidades referidas en los apartados anteriores no excluyen el derecho a indemnización que el Ayuntamiento tenga por los daños y perjuicios que el incumplimiento del adjudicatario le pudiera ocasionar.

#### DECIMOSEPTIMA.- DE LA REVISIÓN DE PRECIOS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 103.3 del Real Decreto Legislativo 2/2000, de 16 de junio, no procederá la revisión del precio del contrato, motivándose esta resolución en que el importe del mismo, al estar constituido por un porcentaje sobre la recaudación de los ingresos municipales, experimenta anualmente variaciones en función de la mejora y eficacia de la gestión y recaudación del Ayuntamiento.

No obstante, si el tipo impositivo del Impuesto sobre el Valor Añadido o tributo que lo sustituya, experimentase un aumento o disminución, los módulos de retribución se incrementarán o disminuirán en el diferencial entre el tipo del IVA vigente al tiempo de la adjudicación y el tipo del IVA resultante.

#### DECIMOCTAVA.- DE LA EXTINCIÓN DEL CONTRATO.

18.1.- El contrato se extinguirá por el transcurso del plazo, incluidas las prórrogas, o por su resolución anticipada.

18.2.- A la extinción del contrato y de sus prórrogas, si las hubiere, el adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento, debidamente ordenada, toda la documentación que obre en su poder referente a los expedientes administrativos de recaudación, según el estado de tramitación de los mismos en función de las distintas fases del procedimiento definidas según las prescripciones contenidas en este pliego, rindiendo cuentas de su gestión con el arqueo correspondiente, entendiéndose que en tanto no se produzca la plena conformidad de la Tesorería municipal deberá responder aquél frente a ésta, además de asumir la obligación de resarcir los daños y perjuicios que se ocasionen por su demora en la devolución de la documentación o rendición de cuentas. Asimismo, deberá poner a disposición del Ayuntamiento toda la información técnica, económica y de personal que se considere precisa por los servicios municipales.

18.3.- La extinción del contrato dejará sin efecto el vínculo del Ayuntamiento con el adjudicatario o sus empleados, de modo que no podrá entenderse subsistente relación laboral, administrativa o de otra índole entre estos y el Ayuntamiento, respondiendo el adjudicatario directamente frente a sus empleados por las consecuencias laborales que se deriven de la extinción del contrato con la Administración.

### TITULO VI.- DE LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS Y CRITERIOS DE VALORACIÓN.

#### DECIMONOVENA.- DE LA PRESENTACIÓN DE OFERTAS.

19.1.- Las ofertas se podrán presentar en el soporte o soportes que estimen más convenientes los licitadores (informático, magnético, etc.), pero deberán incluir, inexcusablemente, un ejemplar completo sobre soporte de papel.

19.2.- Los licitadores presentarán una oferta con la máxima justificación técnica y económica referida a cada uno de sus aspectos, evitando caer en contradicciones e inexactitudes, las cuales, en el caso de que aparezcan serán penalizadas en la fase de valoración o puntuación de las citadas ofertas.

19.3.- Las ofertas serán presentadas de forma obligatoria, en lo referente al formato en soporte papel, con la siguiente composición, denominación y estructura.

**SOBRE “A” = DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA**  
**SOBRE “B” = OFERTA ECONOMICA**

Los licitadores deberán ofertar posturas inferiores a la de los tipos máximos porcentuales señalados en este pliego.

Asimismo, los licitadores se ajustarán en la Oferta Económica al modelo de proposición que se acompaña a este Pliego como Anexo 4. La oferta económica deberá acompañarse de un estudio de económico-financiero de ingresos y gastos, debidamente desglosado por conceptos.

**SOBRE “C” = DOCUMENTACIÓN TÉCNICA**

**LIBRO 1.- DE LA ORGANIZACIÓN Y PLAN DE TRABAJO:**

Los licitadores especificaran detalladamente en su oferta el modelo de organización y el plan de trabajo, con la finalidad de desarrollar con los máximos niveles calidad los servicios que son objeto de este contrato, según el siguiente detalle de capítulos:

- Capítulo 1.1.- La estructura organizativa que el licitador aporte para la prestación del servicio.
- Capítulo 1.2.- El personal adscrito a la prestación del servicio, con detalle de los recursos humanos, incluido el delegado responsable, que propone a estos efectos y con especial referencia a los medios de atención al público.
- Capítulo 1.3.- Definición de los instrumentos de apoyo en materia de dirección, organización e informática con que cuente el licitador.
- Capítulo 1.4.- El plan de puesta en marcha y asunción del primer cargo.
- Capítulo 1.5.- El plan de trabajo en la prestación de los servicios objeto de contrato.
- Capítulo 1.6.- El modelo de incentivación del personal.
- Capítulo 1.7.- El plan de formación continuada del personal.

**LIBRO 2.- DEL MODELO DE GESTIÓN:**

Los licitadores especificaran detalladamente en su oferta el modelo de gestión, con la finalidad de desarrollar con los máximos niveles calidad los servicios que son objeto de este contrato, según el siguiente detalle de capítulos:

- Capítulo 2.1.- Definición del modelo de gestión con adaptación a las condiciones técnicas de este pliego, en especial a las establecidas en el TITULO II “DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACION” y a las obligaciones establecidas en el TITULO V “DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO”.
- Capítulo 2.2.- Las innovaciones introducidas en el modelo de gestión que incidan en una mayor calidad de los servicios contratados.
- Capítulo 2.3.- Su integración e interrelación con los modelos de gestión tributaria y recaudatoria municipales, así como con la contabilidad, la Intervención y la Tesorería.
- Capítulo 2.4.- El sistema de intercambio de datos con las aplicaciones informáticas municipales.
- Capítulo 2.5.- Facilitar el cumplimiento de las obligaciones de pago de los contribuyentes en periodo ejecutivo, mediante pagos en las Entidades Colaboradoras del Ayuntamiento.

- Capítulo 2.6.- Introducir los modernos sistemas de pagos telemáticos a través de las Entidades Bancarias Colaboradoras de este Ayuntamiento.
- Capítulo 2.7.- Garantizar la atención personalizada y el ejercicio de sus derechos por los contribuyentes interesados.
- Capítulo 2.8.- La presentación de mejoras a los servicios previstos en este pliego de prescripciones técnicas que incrementen la calidad de la prestación del servicio contratado y que resulten de interés de Ayuntamiento.

LIBRO 3.- DEL SISTEMA INFORMÁTICO:

Los licitadores especificarán detalladamente en su oferta el equipo informático y el software mínimo a instalar, sin perjuicio de las posibles modificaciones o actualizaciones que se considere conveniente introducir por ambas partes al objeto de asumir la evolución tecnológica del sector, según el siguiente detalle de capítulos:

- Capítulo 3.1.- Definir detalladamente las características y número de elementos del equipo (hardware) informático a instalar y su adecuación a las nuevas tecnologías.
- Capítulo 3.2.- Definir detalladamente las características del sistema de información (software) a instalar, que deberá estar en explotación en el momento de oferta.
- Capítulo 3.3.- Garantizar la capacidad, idoneidad, versatilidad y adecuación de los equipos y programas informáticos a los servicios a contratar.
- Capítulo 3.4.- El sistema de comunicación con el Ayuntamiento sobre plataformas de uso habitual (navegadores estándar utilizados para acceder a Internet mediante el servicio HTTPS) que faciliten la integración de las bases de datos y los accesos a los servicios municipales, con los máximos niveles de seguridad.
- Capítulo 3.5.- La comunicación con el Ayuntamiento mediante INTERNET, INTRANET, fibra óptica u otros.
- Capítulo 3.6.- Su capacidad en solucionar y dar servicios de comunicación con contribuyentes y terceros (profesionales, gestores, etc.).
- Capítulo 3.7.- Su capacidad de conexión con entidades bancarias y organismos.
- Capítulo 3.8.- El cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos, para asegurar el respeto a la confidencialidad de los datos y las medidas adoptadas.
- Capítulo 3.9.- La presentación de mejoras sobre los servicios previstos en este pliego de prescripciones técnicas que incrementen la calidad de la prestación del servicio contratado y que resulten de interés de Ayuntamiento.

LIBRO 4.- DE LA OFICINA:

Los licitadores especificarán detalladamente, incluso con información fotográfica, en su oferta el modelo de oficina a implantar en la prestación del servicio, con especial referencia a los medios de atención al público y acreditarán documentalmente estar en disponibilidad de poder acceder a la propiedad o arrendamiento de un local en el supuesto de adjudicación del contrato, según el siguiente

detalle de capítulos:

- Capítulo 4.1.- La ubicación de la oficina dentro del radio establecido en este pliego.
- Capítulo 4.2.- Su superficie útil.
- Capítulo 4.3.- El espacio destinado a la atención personalizada al contribuyente.
- Capítulo 4.4.- Superficie destinada a sala de subastas.
- Capítulo 4.5.- La flexibilidad en el horario de atención al público en el local.
- Capítulo 4.6.- Su mobiliario de oficina y demás equipamiento necesario para el desempeño de las tareas objeto de contrato.
- Capítulo 4.7.- Acreditación documental de estar en disponibilidad de poder acceder a la propiedad o arrendamiento de un local en el supuesto de adjudicación del contrato.
- Capítulo 4.8.- En general, el modelo de oficina de atención al público.

#### VIGESIMA.- DE LOS CRITERIOS DE VALORACIÓN.

Los criterios que han de servir de base para la adjudicación, son los siguientes:

##### 20.1.- DE LA OFERTA ECONÓMICA.

La oferta de posturas inferiores a los tipos máximos de licitación establecidos como retribución para los adjudicatarios, se valorará:

###### 20.1.1.- En materia de recaudación ejecutiva:

20.1.1.1.- En materia de recaudación ejecutiva de tributos, precios públicos e ingresos de derecho público que no sean multas, se valorará:

Por cada décima (0,1%) de rebaja en el tipo de licitación 0,15 puntos

Este apartado se valorará hasta un máximo de 30 puntos.

###### 20.1.2.- En materia de recaudación ejecutiva de multas administrativas, se valorará:

Por cada décima (0,1%) de rebaja en el tipo de licitación 0,05 puntos

Este apartado se valorará hasta un máximo de 10 puntos.

###### 20.1.2.- En materia de asistencia y colaboración

En materia de asistencia y colaboración, se valorará:

La ventaja ofertada sobre los precios máximos establecidos en el presente pliego de prescripciones (prescripción undécima número segundo).

Este apartado se valorará hasta un máximo de 5 puntos.

##### 20.2.- DE LA OFERTA TÉCNICA.

La adaptación a los requerimientos especificados en el presente pliego de prescripciones técnicas, con atención a la metodología organizativa, al plan de trabajo propuesto, al modelo de gestión, al sistema de información y a la integridad de la solución tecnológica aportada, así como por la adecuada planificación de los trabajos de puesta en marcha del modelo de gestión y la idoneidad del local para la prestación de los servicios objeto de este Pliego.

###### 20.2.1.- DE LA ORGANIZACIÓN Y PLAN DE TRABAJO.

Por la organización y plan de trabajo que presenten los licitadores en el ejercicio de las funciones propias del presente contrato, se valorará:

- La estructura organizativa que el licitador aporte para la prestación del servicio.
- El personal adscrito a la prestación del servicio, con detalle de los recursos humanos, incluido el delegado responsable, que propone a estos efectos y con especial referencia a los medios de atención al público.
- La definición de los instrumentos de apoyo en materia de dirección, organización e informática con que cuente el licitador.
- El plan de puesta en marcha y asunción del primer cargo.
- El plan de trabajo en la prestación de los servicio objeto de contrato.
- El modelo de incentivación del personal.
- El plan de formación continuada del personal.

A estos efectos, se valorará la aportación de certificaciones de calidad ISO expedidas por cualquier empresa asociada a la Red Internacional de Certificación de los Sistemas de Calidad (Red IQNet), y, concretamente a lo interesado por el pliego, en el concreto apartado de producción, implantación y gestión de sistemas organizativos y recursos asociados para la gestión tributaria integral de las Administraciones Públicas.

Este apartado se valorará hasta un máximo de 10 puntos.

#### 20.2.2.- DEL MODELO DE GESTIÓN.

Por el modelo de gestión que presenten los licitadores en el ejercicio de las funciones propias del presente contrato, se valorará:

- Su adaptación a las prescripciones técnicas de este pliego, en especial a las establecidas en el TITULO II "DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACION" y a las obligaciones establecidas en el TITULO V "DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO".
- Las innovaciones introducidas en el modelo de gestión que incidan en una mayor calidad de los servicios contratados.
- Su integración e interrelación con los modelos de gestión tributaria y recaudatoria municipales, así como con la contabilidad, la Intervención y la Tesorería.
- El sistema de intercambio de datos con las aplicaciones informáticas municipales.
- Facilitar el cumplimiento de las obligaciones de pago de los contribuyentes en periodo ejecutivo, mediante pagos en las Entidades Colaboradoras del Ayuntamiento.
- Introducir los modernos sistemas de pagos telemáticos a través de las Entidades Bancarias Colaboradoras de este Ayuntamiento
- Garantizar la atención personalizada y el ejercicio de sus derechos por los contribuyentes interesados.
- La presentación de mejoras a los servicios previstos en este

pliego de prescripciones técnicas que incrementen la calidad de la prestación del servicio contratado y que resulten de interés de Ayuntamiento.

Este apartado se valorará hasta un máximo de 15 puntos.

### 20.2.3.- DEL SISTEMA DE INFORMÁTICO.

Por el sistema de informático y la integridad de la solución tecnológica que presenten los licitadores en el ejercicio de las funciones propias del presente contrato, se valorará:

- Las características y número de elementos del equipo (hardware) informático a instalar y su adecuación a las nuevas tecnologías.
- Las características del sistema de información (software) a instalar, que deberá estar en explotación en el momento de oferta.
- La capacidad, idoneidad, versatilidad y adecuación de los equipos y programas informáticos a los servicios a contratar.
- El sistema de comunicación con el Ayuntamiento sobre plataformas de uso habitual (navegadores estándar utilizados para acceder a Internet mediante el servicio HTTPS) que faciliten la integración de las bases de datos y los accesos a los servicios municipales, con los máximos niveles de seguridad.
- La comunicación con el Ayuntamiento mediante INTERNET, INTRANET, fibra óptica u otros.
- Su capacidad en solucionar y dar servicios de comunicación con contribuyentes y terceros (profesionales, gestores, etc.).
- Su capacidad de conexión con entidades bancarias y organismos.
- El respeto a la confidencialidad de los datos y las medidas adoptadas para el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos.
- La presentación de mejoras a los servicios previstos en este pliego de prescripciones técnicas que incrementen la calidad de la prestación del servicio contratado y que resulten de interés de Ayuntamiento.

El Ayuntamiento exigirá a los licitadores la acreditación de la plena operatividad de su sistema de información mediante una demostración previa a la adjudicación del contrato. A estos efectos, el Ayuntamiento pondrá a disposición de los licitadores un dispositivo conectado a Internet con instalación de varios navegadores y una impresora para la realización de las pruebas, debiendo ser este concreto dispositivo, sin software adicional, salvo la incorporación de los correspondientes certificados si ello fuera necesario, el que se utilice para su realización, no admitiéndose otro en las pruebas. Esta demostración serán de tipo general, mostrando los licitadores su aplicativo. A estos efectos, los licitadores aportarán una base de datos lo suficientemente amplia que permita al Ayuntamiento verificar, con la demostración general, el funcionamiento del sistema de información en producción real y realizar las oportunas consideraciones sobre su calificación.

Este apartado se valorará hasta un máximo de 25 puntos.

#### 20.2.4.- DEL LOCAL.

Por la idoneidad el local en que ubiquen los licitadores el ejercicio de las funciones propias del presente contrato, se valorará:

- Su mayor proximidad al Edificio Municipal sito en Plaza de Venezuela, número 2 de Bilbao, dentro del radio establecido en este pliego.
- Su superficie útil.
- El espacio destinado a la atención personalizada al contribuyente.
- Superficie destinada a sala de subastas.
- La flexibilidad en el horario de atención al público en el local.
- Su mobiliario de oficina y demás equipamiento necesario para el desempeño de las tareas objeto de contrato.
- En general, el modelo de oficina de atención al público.

Este apartado se valorará hasta un máximo de 5 puntos.

En Bilbao, a 29 de mayo de 2003.

EL TESORERO

Vº.Bº.

EL CONCEJAL DELEGADO DEL AREA  
DE ECONOMIA Y HACIENDA,  
INTERVENCIÓN Y TESORERIA.