



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

TESORERIA
PGA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TECNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONCURSO PARA LA ADJUDICACION DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS A LA GESTIÓN DE INGRESOS MUNICIPALES Y EL DESARROLLO, MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA.

CAPITULO I. OBJETO Y AMBITO DEL CONCURSO.

ARTICULO 1º. Objeto del Concurso.

El presente Concurso tiene por objeto la adjudicación de la prestación de servicios complementarios a la gestión de ingresos municipales y el desarrollo, mantenimiento y mejora de la Oficina de Información Tributaria.

ARTICULO 2º. Ambito territorial.

Los trabajos objeto de este Concurso se extenderán al Término Municipal de Arucas.

ARTICULO 3º. Ambito funcional.

Los servicios que comprenden el presente concurso son:

- Colaboración en la gestión tributaria y censal
- Colaboración en la gestión de ingresos en vía voluntaria.
- Colaboración en la gestión de ingresos en vía ejecutiva.
- Colaboración en el desarrollo, mantenimiento y mejora de la Oficina de Información al ciudadano en materia de Gestión Tributaria.

CAPÍTULO II. COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y CENSAL.

4ª. Definición y ejecución del servicio:

Se llevarán a cabo todos aquellos trabajos necesarios para la formación, el mantenimiento, conservación y depuración de los padrones fiscales, censos y matrículas de los tributos y demás ingresos de derecho público en los que colabore, así como para la generación de liquidaciones directas y autoliquidaciones no gestionadas por padrón, implementando y desarrollando las correspondientes aplicaciones informáticas, destinándose las mismas a ser utilizadas en los servicios contratados.

Con relación a los trabajos a realizar por la adjudicataria en materia de gestión tributaria, se enumeran con carácter meramente descriptivo los siguientes:



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
A R U C A S
GRAN CANARIA

1. Formación del expediente de aprobación y modificación de las normas reguladoras de la gestión de los ingresos municipales, principalmente Ordenanzas Fiscales y Reguladoras de Precios Públicos.
2. Formación del expediente necesario para la aprobación, modificación y depuración de los padrones municipales. Trabajos de alta, baja, modificación y, en su caso, depuración de errores en los Censos y Padrones durante sus períodos de elaboración, contrastando la información contenida en las bases de datos y de aquella aportada por los contribuyentes, subsanando los defectos observados a fin de minimizar las incidencias que puedan producirse en los periodos de cobro.
3. Colaboración en la preparación de informes sobre bienes y actividades de los obligados al pago.
4. En relación a los tributos, se tendrán en especial consideración los siguientes apartados:
 - a) En el Impuesto sobre Actividades Económicas y el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, la gestión de padrones a partir del censo de la Agencia Estatal Tributaria y del Centro de Gestión Catastral, respectivamente, con comprobación de las altas, bajas y variaciones sufridas así como el intercambio de información en los formatos establecidos.
 - b) En el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, el intercambio de información en los formatos establecidos con la Dirección General de Tráfico y la gestión de liquidaciones y autoliquidaciones.
 - c) En el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, la autoliquidación o liquidación y su tratamiento individualizado y por relaciones.
 - d) En las tasas y precios públicos, la gestión censal y padronal de los conceptos exigidos por el Ayuntamiento, debiendo permitir el sistema de información utilizado por la empresa adjudicataria su total adaptabilidad y parametrización por la variada casuística que origina su exigencia.
5. Asesoramiento en la confección de los impresos y documentos que se utilicen en el proceso de gestión y liquidación tributaria, incluidas las declaraciones autoliquidables.

A estos efectos, se contempla en esta actuación la expedición y entrega a los contribuyentes y resto de obligados al pago de los tributos y demás ingresos de derecho público de los trípticos o documentos cobratorios para su posterior ingreso en las entidades colaboradoras. Asimismo, la distribución de boletines informativos o cualquier otro medio de comunicación con los contribuyentes que permita dar conocimiento de los procesos o funcionamiento del sistema de gestión y recaudación municipal, especialmente la práctica de procesos de cobro y la información y conocimiento por el contribuyente de sus deudas.

CAPITULO III. COLABORACIÓN EN LA RECAUDACIÓN EN VÍA VOLUNTARIA.

ARTICULO 5º. Colaboración en la Recaudación en vía voluntaria



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

5.1. DEFINICIÓN Y EJECUCIÓN DEL SERVICIO

La colaboración en la Recaudación en periodo voluntario se extiende a todas aquellas funciones y trabajos necesarios para efectuar la cobranza de impuestos, tasas o arbitrios de titularidad municipal, en la actualidad o en el futuro, dentro del periodo voluntario para su pago.

El Ayuntamiento determinará por año natural los ingresos municipales a los que se extiende la colaboración.

La colaboración alcanzará en todo caso al Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Impuesto sobre Actividades Económicas(cuota municipal), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, Impuesto Municipal sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana y la Tasa por Entradas de Vehículos a través de las Aceras y Reservas de Vía Pública para Aparcamiento Exclusivo, Parada de Vehículos o Carga y Descarga de Mercancías de Cualquier Clase.

Desde el inicio del contrato hasta el 31 de diciembre de 2006 la colaboración se extenderá, además de los señalados anteriormente, a los siguientes Ingresos Públicos:

- Tasa por Abastecimiento de Agua.
- Tasa de Mercado Municipal
- Multas y Sanciones de Tráfico y Urbanísticas.
- Y demás ingresos públicos cuya colaboración se acuerde expresamente.

En el caso de la colaboración en la gestión de la Tasa por Abastecimiento de Agua, el Ayuntamiento podrá acordar en cualquier momento su exclusión.

La inclusión o exclusión de los ingresos anteriores en la colaboración no dará derecho a indemnización al contratista.

La colaboración se traduce en el apoyo a los Servicios Municipales, encargados de la gestión de los ingresos, con los medios humanos, técnicos y materiales necesarios para la realización de las siguientes actividades:

1. Elaboración de cargos, recibos y otros documentos necesarios para el cobro por los servicios de recaudación de los ingresos municipales y su posterior control por la Tesorería e Intervención.
2. Elaboración de estudios técnicos y económicos financieros necesarios para la mejor gestión y recaudación de los ingresos municipales.
3. Realización, dentro y fuera del término municipal, de las notificaciones legalmente establecidas.
4. Atención al contribuyente.
5. Proponer las actuaciones pertinentes en el procedimiento de apremio
6. La empresa adjudicataria llevará el control de las órdenes de domiciliaciones de deudas de vencimiento periódico y formará en cada período de cobro las relaciones informatizadas o manuales para cada uno de los Bancos y Cajas de Ahorro con cuotas domiciliadas.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA**

7. Realización de actuaciones tendentes a descubrir riqueza oculta que deba estar sometida a tributación municipal, salvo aquellas que impliquen ejercicio de autoridad.
8. Asesoramiento en la resolución de recursos tributarios o de análoga naturaleza.
9. Desarrollo y mantenimiento del Plan de Calidad implantado en el Area de Gestión Tributaria y Recaudatoria en vía voluntaria.
10. Formalización de los ingresos.
11. Tramitación de cualquier solicitud de información o certificación dirigida al Servicio de Recaudación.
12. Cuantas otras actividades se deriven o sean necesarias para la gestión de los ingresos municipales.

CAPITULO IV.- COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN DE INGRESOS EN VÍA EJECUTIVA.

ARTICULO 6º. - Colaboración en la gestión de ingresos en vía ejecutiva.

6.1 Definición y ejecución del servicio.

El tercer objeto del presente pliego, es la contratación del apoyo y colaboración a la recaudación municipal de los ingresos municipales de Derecho público que se encuentren en período ejecutivo. La colaboración inicialmente alcanzará a la gestión en ejecutiva de:

- Todos los Ingresos Municipales de Naturaleza Tributaria.
- Sanciones y multas.

No obstante, el Ayuntamiento en cualquier momento podrá excluir la colaboración en la gestión de la Tasa por Abastecimiento de Agua.

El Ayuntamiento anualmente podrá excluir de la colaboración en la Recaudación Ejecutiva los conceptos que estime oportunos, las exclusiones no darán derecho a indemnización al contratista.

La colaboración que deberá prestar el adjudicatario vendrá referida a las actividades que se citan a continuación:

1. Elaboración de cargos, recibos y otros documentos necesarios para el cobro por los servicios de recaudación de los ingresos municipales y su posterior control por la Tesorería e Intervención.
2. Formalización de ingresos.
3. Coadyuvar mediante la ejecución de las actividades materiales en la práctica de embargos, traba de bienes y demás actividades precisas para el cobro de los créditos



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA**

4. Elaboración de estudios técnicos y económicos financieros necesarios para la mejor gestión y recaudación de los ingresos municipales.
5. Notificación de las providencias de apremio, embargo y subasta que se dicten por la Tesorera Municipal, en la forma y plazos recogidos en la Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación, demás normativa de desarrollo y resto de normativa vigente aplicable, y en general, cuantos trámites reglamentarios sean necesarios, como confección de documentos, gestiones y notificaciones, para la llevanza de la recaudación en periodo ejecutivo.
6. Atención al contribuyente.
7. Proponer las actuaciones pertinentes en el procedimiento de apremio, sin necesidad de requerimiento por parte del Ayuntamiento y previa depuración de expedientes.
8. Obtención de información para la realización de embargos. Búsqueda y seguimiento de bienes o derechos de los deudores que pudieran ser susceptibles de embargo facilitando la correspondiente información al servicio municipal de recaudación. La información obtenida, en cumplimiento de la normativa aplicable sobre protección de datos informáticos, no podrá ser utilizada para un fin distinto ni cedida a terceros.
9. Expedición de los trípticos o documentos cobratorios y su entrega a los contribuyentes para el posterior ingreso de las deudas tributarias en ejecutiva en las entidades colaboradoras o caja de recaudación.
10. Realización de actuaciones tendentes a descubrir riqueza oculta que deba estar sometida a tributación municipal, salvo aquellas actividades que impliquen ejercicio de autoridad.
11. Confeccionar expedientes de fallidos para su tramitación y aprobación, relacionando las deudas de los fallidos y aportando documentación acreditativa de la falta de bienes de éstos o de su ignorado paradero.
12. Asesoramiento en la resolución de recursos tributarios o de análoga naturaleza.
13. Desarrollo y mantenimiento del Plan de Calidad implantado en el Area de Gestión Tributaria y Recaudatoria.
14. Cuantas otras actividades se deriven o sean necesarias para la gestión de los ingresos municipales en vía ejecutiva.

El Ayuntamiento podrá, en su caso, señalar criterios de priorización del tratamiento de los derechos municipales en período ejecutivo cuando así los requieran los objetivos trazados por Alcaldía, previo informe del Tesorero municipal.

CAPITULO V. COLABORACIÓN EN EL MANTENIMIENTO Y MEJORA DE LA OFICINA DE INFORMACIÓN TRIBUTARIA.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

ARTICULO 7º. Colaboración en el desarrollo, mantenimiento y mejora de la oficina de información tributaria.

- a) La colaboración en el desarrollo, mantenimiento y mejora de la Oficina de Información Ciudadana en el área de Gestión Tributaria y Recaudatoria, lo que se traduce en el apoyo a los servicios municipales encargados de dicha Gestión con los medios humanos, materiales y técnicos necesarios para la realización, por dichos servicios, de las actividades necesarias para el desarrollo, mantenimiento y mejora de la Oficina de Atención Ciudadana para el área de Gestión Tributaria y Recaudatoria.
- b) Propuesta y elaboración de un proyecto administrativo de desarrollo y mantenimiento óptimo de la Oficina de Atención Ciudadana para el área de Gestión Tributaria y Recaudatoria.
- c) Cuantas otras actividades se deriven o sean necesarias para cumplir con los anteriores apartados de este artículo.

CAPÍTULO VI. EXCLUSIONES DEL OBJETO DEL CONTRATO

ARTÍCULO 8º.- Queda excluido del objeto de este contrato:

- a) Expresamente, cualquier acto que implique ejercicio de autoridad reservado a funcionarios públicos según la legislación vigente.
- b) La colaboración en la gestión de aquellos conceptos o exacciones en los que no exista acuerdo previo de la Junta de Gobierno. El Ayuntamiento, en cualquier momento podrá decidir incorporar o excluir del objeto de este contrato, cualquier clase de concepto o exacción, o parte de la misma, sin que el adjudicatario tenga derecho a indemnización alguna por las fluctuaciones que pueden darse en el volumen de cargo de valores.

CAPÍTULO VII. RETRIBUCIÓN DEL ADJUDICATARIO

ARTÍCULO 9º. RETRIBUCIÓN POR LA COLABORACIÓN EN EL PERÍODO VOLUNTARIO.

El adjudicatario tendrá derecho a una retribución por la colaboración en la gestión de los ingresos en voluntaria. Dicha retribución consistirá en un porcentaje del :

- 7% de la recaudación líquida para cada concepto, siempre que la recaudación líquida supere el 85%
- 5% de la recaudación líquida para cada concepto, cuando la recaudación líquida no supere el 85%

Se entenderá por recaudación líquida de un determinado período a efectos de la aplicación del mencionado porcentaje, la que se produzca por cada concepto tributario a los que se extienda la



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

colaboración, una vez deducidas las devoluciones de ingresos efectuadas en dichos conceptos y durante el referido período.

De la retribución se deducirá el importe de las prescripciones directamente imputables a la negligencia del contratista .

ARTÍCULO 10º. - RETRIBUCIÓN POR LA COLABORACIÓN EN EL PERÍODO EJECUTIVO

El adjudicatario tendrá derecho a una retribución por la colaboración en la gestión de los ingresos en período ejecutivo.

La retribución consistirá en participar en un porcentaje del :

- 7 % sobre el total recaudado con su colaboración, incluyendo el recargo de apremio cuando el porcentaje de recargo de apremio sea del 5% y 10%.
- 10% sobre el total recaudado con su colaboración, incluyendo el recargo de apremio y los intereses de demora, cuando el recargo de apremio sea el 20%.

Las datas por anulaciones, prescripción, insolvencia, duplicidad, o cualquier otro motivo no generarán ningún derecho a retribución por parte del adjudicatario. Tampoco generan derecho a retribución las costas del procedimiento ejecutivo.

De la retribución se deducirá el importe de las prescripciones directamente imputables a la negligencia del contratista .

ARTÍCULO 11º. - ABONO DE LA RETRIBUCIÓN

La retribución se efectuará de la siguiente manera:

Doce pagos mensuales de 25.000 euros que tendrán el carácter de a cuenta sobre la liquidación definitiva, previa presentación de la oportuna factura y de la información a que se refiere el apartado 1 del artículo siguiente. Este importe será susceptible de ajustes al alza o a la baja, dependiendo de los conceptos tributarios sobre los que recaiga la colaboración y de la evolución que presente el servicio.

Un pago único en concepto de liquidación definitiva que se producirá transcurridos dos meses de la aprobación de la Liquidación del Presupuesto del Ayuntamiento del ejercicio al que se refiera. El importe de dicho pago será la diferencia entre la cantidad que resulte de aplicar los porcentajes a que se refieren los arts. 8 y 9 de este pliego a la recaudación líquida obtenida durante el ejercicio, los pagos a cuenta efectuados durante ese período y, en su caso, los gastos que pudieran ser imputables, tales como, alquileres, teléfono, correo.... En el caso de que dicha diferencia sea negativa, se procederá de la siguiente manera:

- a) Si el contrato no finaliza en el ejercicio en que se produce la diferencia negativa, se deducirá de la entrega a cuenta correspondiente al mes siguiente de la liquidación negativa , a que tenga derecho el adjudicatario y si ésta no fuese suficiente se irá deduciendo de la correspondiente a los meses siguientes.
- b) Si el contrato no es prorrogado, el adjudicatario vendrá obligado a abonar la diferencia al Ayuntamiento en el plazo de dos meses.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

ARTÍCULO 12º. - INFORMACIÓN A SUMINISTRAR

- 1- Presentar trimestralmente, en los diez días siguientes a la finalización del mismo, sin requerimiento previo, balance de la gestión realizada en el trimestre anterior donde se detalle por ejercicio y conceptos de ingreso de forma agregada y de forma individualizada por recibos y deudores la siguiente información:
 - Cuenta resumen de recaudación trimestral.
 - Estado y grado de cumplimiento de los expedientes de aplazamiento y fraccionamiento de pago.
 - Relación de deudores en ejecutiva de más de 500 euros con expresión del tratamiento que se ha dado a esos expedientes.
 - En materia de inspección tributaria: Relación de actuaciones realizadas, liquidaciones practicadas e ingresos obtenidos, con indicación del grado de cumplimiento del plan de inspección aprobado.
 - Estado de la deuda que se encuentre pendiente de cobro en período ejecutivo. El contenido de este estado se determinará por la Tesorería Municipal con la asistencia de la empresa adjudicataria.

- 2- Presentar dentro del mes de febrero, sin requerimiento previo, balance cerrado a 31 de diciembre, donde se detallará por ejercicios y conceptos de ingreso, de forma agregada y también individualizada por recibos y deudores la siguiente información:
 - i. Cuenta de recaudación anual detallada por ejercicios y conceptos de ingreso, de forma agregada e individualizada por cargos, recibos y deudores.
 - ii. Memoria de gestión del ejercicio.
 - iii. En cuanto a la colaboración en materia de atención al contribuyente, información relativa a los asuntos tratados, disconformidades, reclamaciones y, en general, todos los datos que pongan de manifiesto la actividad y resultados de dicha oficina.

3. - Presentar cualquier otra información balances, cuentas, estados, etc., relacionados con la gestión del servicio que sean requeridos por la Recaudación Municipal.

- 4.- Sin perjuicio de lo anterior, la Intervención y la Tesorería podrán establecer cuantas garantías y controles consideren oportunos para la fiscalización de la actividad pudiendo dirigir y organizar dicho servicio.

CAPITULO VIII. MEDIOS

ARTICULO 13º. PERSONAL



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

13.1. Personal

El adjudicatario estará obligado a prestar el servicio con el personal a su cargo para la realización de las distintas actividades encomendadas y a su correcta distribución en el tiempo y en el espacio. Para ello, procederá a la adscripción durante la vigencia del contrato del número de personas necesario y con dedicación exclusiva.

A los efectos de este contrato se estima que cómo mínimo, las personas adscritas de forma exclusiva serán:

Licenciado en derecho: 1(asesoramiento técnico en materia jurídica)

Licenciado informática-1

Impuesto sobre bienes inmuebles, Impuesto sobre vehículos, fraccionamientos, Plusvalía.- 1 por cada concepto.

Vados, multas, Iae y otros: 1

Ejecutiva- 4 en exclusiva

Recepción y atención al ciudadano: 2

Gestión, Control de notificaciones y actuaciones administrativas varias: 1

El personal dependerá únicamente del adjudicatario sin que se genere relación laboral entre estos y el Ayuntamiento.

El contratista deberá cumplir, bajo su exclusiva responsabilidad, las disposiciones vigentes en materia laboral, de seguridad social y de seguridad e higiene en el trabajo, debiendo tener a su cargo el personal necesario para la realización del servicio, respecto del que ostentará, a todos los efectos, la condición de empresario. Si el servicio es contratado de forma compartida con más de un profesional, los contratistas responderán solidariamente de los daños y perjuicios que se originen durante la ejecución del servicio, tanto para la Administración como para terceros, por defectos o insuficiencias técnicas de su trabajo, o por los errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales o reglamentarios.

El Licitador incluirá en su memoria un organigrama con los puestos de trabajo asignados a cada uno de los servicios, incluyendo el resto de personal: mandos, administrativo, etc.

El Licitador se compromete a cubrir las bajas que se produzcan en el personal que ocupa los puestos de trabajo por causa de vacaciones, enfermedad, accidentes, etc en ningún caso las sustituciones implicarán una mayor carga de trabajo del resto de los trabajadores. En su presupuesto detallará las previsiones para dichas suplencias.

Será total responsabilidad del Contratista el ajustar las condiciones de trabajo personal a lo dispuesto en la legislación y convenios laborales vigentes. Por ello el Ayuntamiento queda totalmente exento de responsabilidad en las relaciones laborales entre el Contratista y su personal.

La duración de los contratos del personal que el adjudicatario contrate para la realización de las prestaciones que se derivan de la ejecución del presente contrato, no podrán tener una duración superior a la de la vigencia del presente contrato administrativo. El incumplimiento de este apartado será responsabilidad del adjudicatario y dará lugar a las indemnizaciones pertinentes.



EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA

13.2. Administración y control del servicio.

El Contratista será responsable de la administración del Servicio, limitándose el Ayuntamiento a disponer de la estructura técnica de supervisión para establecer los planes, coordinar los trabajos, controlar las realizaciones y en general, verificar y asegurar que la prestación está en condiciones de satisfacer sus exigencias operativas. Para ello dispondrá con dedicación exclusiva a la contrata de una estructura administrativa y funcional con una lógica y precisa asignación de responsabilidades y autoridad para crear una organización segura y responsable, adecuada a los objetivos deseados y capaz de redactar, manejar, controlar e interpretar toda la documentación e información establecida en el Pliego de Condiciones.

El Contratista deberá tener un Delegado representante permanente ante el Ayuntamiento en todo lo que concierne al Contrato, el cual dispondrá de poder suficiente para tomar las decisiones que exige su prestación sin que las mismas puedan verse afectadas por falta de capacidad decisoria, ya sea legal o formal.

Este Delegado deberá asistir, sin excusa, a las reuniones que se le requiera para tratar asuntos relativos al Servicio, siempre que su convocatoria se haya realizado con veinticuatro horas de antelación, o en su defecto, delegar en personal con similar poder de decisión, o lo más inmediatamente posible en situaciones graves que pudieran considerarse de urgente tratamiento.

El Licitador en su memoria detallará mediante un organigrama la estructura administrativa del servicio con detalle de los medios asignados de forma exclusiva a la contrata, así como los medios generales de la empresa a disposición de la contrata pero no asignados de forma exclusiva a ésta.

13.3. Casos de fuerza mayor

En los casos en que por fuerza mayor o emergencia pública, apreciada por la Alcaldía, deba prestarse algún Servicio o tareas distintas a las contratadas, el Contratista queda obligado a poner a disposición y a las órdenes del Ayuntamiento todo el material y personal necesario, sin perjuicio de las compensaciones económicas que pudieran corresponder.

ARTICULO 14º. INSTALACIONES FIJAS

Se entenderá que las instalaciones ofertadas e indicadas en la propuesta, han sido consideradas por el licitador como suficientes para la realización del servicio. De no ser así, el adjudicatario deberá adquirir a su cargo las instalaciones necesarias para su correcta prestación. Estas instalaciones deberán estar situadas en lugar céntrico de Arucas.

El contratista podrá prestar el servicio en los locales del Ayuntamiento sitas en la c/ Bruno Pérez Medina nº 6 de Arucas, abonando la cantidad que corresponda en función de los metros que ocupe de acuerdo con la normativa aplicable.

Los gastos de mantenimiento y conservación de estas instalaciones serán de cuenta y cargo del Adjudicatario.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS
GRAN CANARIA**

El Licitador presentará en su memoria una descripción justificada de los emplazamientos, distribuciones y superficies de las diferentes instalaciones necesarias para cubrir satisfactoriamente las necesidades de los servicios, teniendo en cuenta los condicionantes que al respecto impone la legislación vigente.

Deberá mantener un servicio de atención al público mínimo de lunes a viernes, desde las 9 horas hasta las 14 horas, ininterrumpidamente, excepto los días que sean declarados festivos por el Estado Español, la Comunidad Autónoma de Canarias y el Ayuntamiento de Arucas.

ARTICULO 15º. MATERIAL Y MAQUINARIA

Las empresas deberán detallar la totalidad del material y maquinaria necesaria para la realización de los servicios contemplados en este Pliego de Condiciones.

Así será por cuenta del adjudicatario el equipamiento informático, incluido ordenadores, programas, impresoras, impresoras plegadoras, etc, necesario para la adecuada prestación del servicio.

Los programas instalados o desarrollados durante la duración del contrato serán propiedad de la empresa adjudicataria.

En caso de rescisión, resolución o finalización del mismo, la empresa adjudicataria deberá garantizar al Ayuntamiento de Arucas la utilización de los programas, con el fin de asegurar la continuidad del servicio con sus propios medios, hasta adoptar por el Ayuntamiento la solución definitiva. El Ayuntamiento de Arucas dispondrá de dichos programas para su uso exclusivo, comprometiéndose a no ceder su uso a terceros. El derecho a uso, durante el plazo de dos años desde la finalización del contrato, de esos programas se entiende incluido en el precio de este contrato.

Todo el material y maquinaria para el servicio ordinario será de nueva adquisición o adquirido en los últimos dos años. Durante la vigencia del contrato, los equipos informáticos no podrán tener una antigüedad superior a tres años.

En todo momento el contratista deberá tener en funcionamiento la maquinaria y el material necesario para prestar los servicios, por lo que dispondrá de los equipos de reserva que considere oportuno, debiendo indicar en sus ofertas el plan de reserva propuesto.

El Ayuntamiento entenderá que la maquinaria y el material ofertado e indicado en la propuesta, ha sido considerado por el licitador como suficiente para la realización servicio.

De no ser así, el adjudicatario deberá adquirir a su cargo la maquinaria y el material necesario para su correcta prestación.

Serán a cargo del adjudicatario, el mobiliario, el material de oficina, gasto de teléfono de la oficina, impresos de liquidaciones y de cobro de recibos incluyendo los recibos y demás elementos necesarios para la adecuación y ornato de la oficina donde se preste el servicio, con independencia de si dicha oficina pertenece o no al Ayuntamiento.



**EXCMO. AYUNTAMIENTO DE
ARUCAS**
GRAN CANARIA

La oficina tendrá como mínimo 3 líneas de teléfono de atención al público y 1 línea para su uso exclusivo entre dicha oficina y el Ayuntamiento.

Durante la vigencia del contrato, el Ayuntamiento puede imponer al contratista o este proponente, la adquisición de nuevo material o maquinaria o la renovación de los existentes previo expediente justificativo de la causa del cambio.

Se valorará especialmente el grado de mecanización de los servicios y las mejoras tecnológicas de aplicación en los distintos servicios a prestar.

Toda la maquinaria, instalaciones, materiales y en general todos los elementos materiales comprendidos en este contrato, serán de uso exclusivo para los servicios objeto del presente contrato, no pudiendo utilizarse en ningún caso para otros servicios ajenos, salvo autorización escrita del Director del Servicio.

ARTICULO 16. MEDIOS INFORMÁTICOS

El adjudicatario deberá emplear un equipo informático y en su caso, el software necesario para su compatibilización con la aplicación del Servicio Municipal de Recaudación, al objeto de mantener permanentemente actualizadas las bases de datos municipales concernientes a deudores y deudas, pendientes, cargos, cobros, datos, insolvencias, notificaciones, etc.

El contratista deberá garantizar, en todo momento, el enlace informático directo y continuo entre las dependencias en donde realice la prestación y los Servicios Económicos del Ayuntamiento con los niveles de seguridad suficientes que impidan la modificación de los mismos por personas no autorizadas, siendo a su costa los gastos que pudieran producirse por la conexión. Dicho enlace deberá permitir que el Director del Servicio tenga garantizado en todo momento el acceso total, sin restricciones, a cualquier información o programa informático como usuario independiente.

También es obligación del contratista, implantar un sistema o programa informático que permita captar de forma sencilla los datos con trascendencia contable que se generen en la ejecución del contrato, es decir, la contabilización automática de ingresos.

El adjudicatario deberá utilizar en la colaboración de la Recaudación Voluntaria y Recaudación Ejecutiva la aplicación que actualmente tiene la Administración Municipal, Aplicación de Recaudación de la empresa Aytos, pudiendo utilizar otras aplicaciones en tareas complementarias. No obstante, la empresa adjudicataria podrá utilizar otra aplicación de recaudación previo estudio y autorización municipal.

La empresa concursante deberá utilizar una Aplicación específica de Atención Ciudadana, compatible con la del Registro General del Ayuntamiento.

Los gastos de adquisición, instalación y conservación de todos los equipos correrán a cargo de la empresa. También son a su cargo el soporte y mantenimiento de las aplicaciones que utilicen tanto la Oficina de Gestión Tributaria como la de Atención al Ciudadano (en materia de Gestión Tributaria).