



AGENCIA
MUNICIPAL
TRIBUTARIA
AYUNTAMIENTO DE MURCIA



**PLIEGO DE CONDICIONES TECNICAS, QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE
SERVICIOS DENOMINADO:**

**“SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE APOYO A LA APLICACIÓN DE LOS TRIBUTOS Y
OTROS INGRESOS MUNICIPALES DEL AYUNTAMIENTO DE MURCIA”.**

INDICE

1. OBJETO DEL CONTRATO.....	3
2. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS OBJETO DEL CONTRATO:	3
3. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL CONTRATO:.....	6
4. REGULACIÓN DE LOS RECURSOS UTILIZADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:.....	15
5. DISPONIBILIDAD Y OPERATIVIDAD DEL SERVICIO.	26
6. CONTROL, SEGUIMIENTO E INSPECCIÓN DEL SERVICIO.....	27
7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.	30
8. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.	31



1. OBJETO DEL CONTRATO.

1.1. El objeto del presente contrato es la prestación de los servicios complementarios de apoyo en materia de aplicación de los tributos y otros ingresos de derecho público del Ayuntamiento de Murcia en los términos establecidos en las cláusulas de este pliego de condiciones y de conformidad con la regulación normativa vigente, en particular con las disposiciones contenidas en la Ley 7/1985, de 2 de abril, de Bases del Régimen Local, el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, el Reglamento Orgánico del Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Murcia (Aprobado por el Pleno de 27-05-04, publicado en el BORM nº 187 de fecha 13-08-04 y modificados los arts. 24.2 y 25.2.a) por acuerdo de Pleno de 31-5-2012, publicado en el BORM nº 177 de fecha 01-08-2012), así como lo dispuesto en la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección del Ayuntamiento de Murcia y el resto de Ordenanzas Fiscales vigentes. El contrato tendrá por objeto tan sólo las tareas complementarias de carácter material, técnicas y de preparación que no impliquen ejercicio de autoridad.

1.2. Los objetivos del contrato son:

1º) Facilitar al contribuyente el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, minorando los plazos de respuesta y tiempos de atención al contribuyente, a través de la extensión de los canales de comunicación entre éste y la Agencia Municipal Tributaria.

2º) Maximizar los niveles de recaudación de los tributos y demás prestaciones de derecho público comprendidos en el contrato, mejorando la cantidad y calidad de la información necesaria para el fin citado.

3º) Minimizar el coste que las prestaciones contenidas en el presente contrato representan para la administración municipal.

1.2. El presente trabajo se realizará de conformidad con lo previsto en los arts. 301 y ss. Del Real Decreto Legislativo 3/2011 por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público (en adelante, TRLCSP)

1.3. Clasificación del Contrato:

- La codificación de la nomenclatura del Vocabulario Común de Contratos Públicos CPV-2008 es 98390000-3 ("Otros servicios") con arreglo al presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

- El contrato tiene la calificación de contrato administrativo de servicios, categoría 27 ("Otros servicios") tal y como establece el artículo 10 del Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre.

2. CONTENIDO DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS OBJETO DEL CONTRATO:

Son objeto de este contrato los servicios complementarios de apoyo a las funciones de gestión tributaria, recaudación voluntaria y recaudación ejecutiva de los tributos y demás ingresos de derecho público gestionados por la Agencia Municipal Tributaria en el ámbito de sus competencias de conformidad con la normativa vigente.

En la actualidad serán:

2.1. Impuestos: Impuesto sobre Bienes Inmuebles (I.B.I), Impuesto sobre Actividades Económicas (I.A.E.), Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica (I.V.T.M.) e Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (I.I.V.T.N.U.)

2.2. Tasas:

TASAS POR PRESTACIÓN DE SERVICIOS:

1.8. Tasa por prestación del servicio de puestos y casetas en mercados.

TASAS POR APROVECHAMIENTOS ESPECIALES:

2.1. Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del suelo, subsuelo o vuelo del dominio público local.

2.2. Tasa por aprovechamiento especial de la vía pública con entrada de vehículos.

2.4. Tasa por aprovechamiento especial de terrenos de uso público con mesas y sillas.

2.5. Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial de la vía pública con quioscos.

2.3. El resto de tasas y precios públicos de carácter periódico que se le encomienden.

2.4. La recaudación ejecutiva de todos los Tributos, Precios Públicos y demás ingresos de derecho público no incluidos en los apartados anteriores.

2.5. La recaudación ejecutiva de las multas de tráfico.

2.6. Los servicios complementarios de apoyo a la gestión catastral del I.B.I, en lo concerniente a las alteraciones de orden físico, económico y jurídico, en los términos que establezca el Convenio con la Dirección General del Catastro, que le encomiende el Ayuntamiento durante la vigencia de este contrato.

2.7. Los servicios complementarios de apoyo a la gestión censal del I.A.E., en los términos que establece la legislación vigente respecto a las normas para la gestión del mismo y regulación de la delegación de dichas competencias, si se lo encomendara el Ayuntamiento durante la vigencia de este contrato.

2.8. Las demás tareas relativas a servicios complementarios de apoyo a la gestión tributaria, gestión catastral, recaudación voluntaria y recaudación ejecutiva, así como relativas a la inspección de los tributos municipales, que le encomiende el Ayuntamiento durante la vigencia de este contrato.

2.9. Los servicios complementarios de apoyo a todas las tareas relacionadas con las materias objeto del presente contrato en todo el ámbito de actuación y competencias de la Agencia Municipal Tributaria que únicamente supongan el mantenimiento de las aplicaciones informáticas necesarias para realizar la gestión tributaria y la recaudación de los conceptos que el Ayuntamiento realiza sin requerir tareas de apoyo, al objeto de homogeneizar las herramientas utilizadas en todo el ámbito de dichas funciones y la colaboración, durante el periodo de vigencia del presente contrato, en la emisión de ficheros de domiciliados, así como la recepción de cuantos ficheros provengan de las entidades colaboradoras en la recaudación municipal y su remisión al Ayuntamiento, operando del mismo modo que para los conceptos cuya colaboración en la gestión y recaudación tenga encomendada. Dichas aplicaciones son propiedad del Ayuntamiento de Murcia, siendo a cargo de la empresa su actualización y mantenimiento durante dicho periodo de vigencia, sin que puedan ser cedidas a terceros, con o sin contraprestación. Dichos conceptos serán los siguientes, sin perjuicio de que, durante la vigencia del contrato se incorporen otros no incluidos en esta relación:



Tasas por prestación de servicios recogidas en las siguientes ordenanzas fiscales:

- 1.1. Tasa por expedición de documentos administrativos y derechos de examen.
- 1.2. Tasa por Licencias de autotaxis y demás vehículos de alquiler.
- 1.3. Tasa por prestación de servicios urbanísticos.
- 1.4. Tasa por la tramitación administrativa de Licencia municipal de Actividades, actuaciones derivadas de procedimientos de comunicación previa de inicio de actividades y otras autorizaciones ambientales.
- 1.5. Tasa por prestación de servicio de extinción de incendios.
- 1.6. Tasa de Cementerio Municipal.
- 1.7. Tasa por recogida de Basuras (padrón cuatrimestral, impagados y liquidaciones de ingreso directo),
- 1.9. Tasa por prestación del servicio de celebración de Matrimonios Civiles e Inscripción en el Registro Municipal de Uniones de Hecho.
- 1.10. Tasa por prestación de Servicios Sanitarios.
- 1.11. Tasa por prestación de Servicios Administrativos para el cobro por el procedimiento de apremio de deudas de otras entidades.
- 1.12. Tasa por prestación del Servicio de control de Matanzas Domiciliarias tradicionales.
- 1.13. Tasa por prestación de Servicios de Sonometría.

Tasas por aprovechamientos especiales:

- 2.1. Tasa por utilización privativa o aprovechamiento especial del suelo, subsuelo o vuelo del dominio público local.
- 2.3. Tasa por utilización privativa de la vía pública y aprovechamientos especiales constituidos en el suelo, subsuelo o vuelo de la vía pública a favor de empresas de suministros.
- 2.6. Tasa por aprovechamiento especial o utilización privativa de la vía pública con mercadillos semanales.

Precios públicos, contribuciones especiales y otros ingresos municipales, entre otros:

- Ingresos patrimoniales municipales (locales comerciales y otros),
- Cánones y otros ingresos de derecho público.
- Liquidaciones por actas de inspección y sanciones tributarias cuya tramitación se lleve a cabo sin necesidad de requerir tareas de apoyo del contratista.

2.10. En el caso de que el contratista aportara nuevos módulos o aplicaciones para el desarrollo de las tareas objeto del contrato, los módulos o aplicaciones informáticas utilizadas, a la finalización de la vigencia del mismo, por cualquier causa, serán cedidas al Ayuntamiento, incluidos los códigos (fuentes), a efectos de que por el Ayuntamiento puedan actualizarse o modificarse si lo cree conveniente, excluyéndose expresamente su cesión a terceros.

2.11. También podrán encomendarse al contratista trabajos específicos para:

- Detección de omisiones de tributación
- Grabación de datos alfanuméricos y gráficos correspondientes a expedientes tributarios en las aplicaciones, propias o externas que se manejen en los procedimientos de la Agencia Municipal Tributaria.
- Trabajos de comprobación "in situ" de elementos tributarios específicos que se le encomienden puntualmente y que no estén incluidos en el objeto general del contrato

La supresión, alteración o sustitución por disposición legal de cualquiera de los conceptos de ingreso objeto de este contrato, o en la forma de gestión de los mismos, o en la

distribución institucional de competencias durante la vigencia del mismo, no dará derecho a indemnización alguna al contratista y facultará al Ayuntamiento para excluirlos o incluirlos en las mismas condiciones aplicables al suprimido, alterado o sustituido.

3. CARACTERÍSTICAS DE LA PRESTACIÓN DEL CONTRATO:

Para la realización de estos servicios complementarios se llevarán a cabo las siguientes tareas de apoyo que sean necesarias en las siguientes materias:

3.1. EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA.

A.- Confección de borradores y modelos de los impresos y documentos en general, que habrán de implantarse por la Agencia Municipal Tributaria en los procesos de gestión y liquidación tributaria, incluidas las autoliquidaciones.

B.- Colaboración en la realización de los trabajos materiales del proceso de gestión tributaria y, especialmente, de mantenimiento en la aplicación informática propia de la Agencia Municipal Tributaria, conservación y depuración de datos fiscales, tramitación de solicitudes de beneficios fiscales, así como tareas de apoyo en Convenios que el Ayuntamiento tenga suscritos con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en relación con el I.A.E., además de los ya suscritos con Notarios, Registradores, Gestores y otros.

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

D.- Tales tareas se extenderán a las actuaciones que, bajo las medidas de seguridad necesarias para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos, permitan a los contribuyentes el acceso a la información tributaria propia de relevancia, así como al cálculo y autoliquidación de tributos o presentación de declaraciones que se autoricen por vía telemática.

E.- Las tareas correspondientes a la gestión tributaria se extenderán, entre otras, a las siguientes actuaciones:

- En el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, sin perjuicio de las tareas de gestión catastral que se detallarán más adelante, el soporte informático y la colaboración en el intercambio de la información contenida en el padrón catastral y en los demás documentos expresivos de sus variaciones elaborados al efecto por el órgano competente; su conversión en listados de deudores y obligados tributarios, exentos y no sujetos, la comprobación de coincidencia de sujetos pasivos y titulares catastrales, y elaboración de borradores de las propuestas de rectificación que resulten procedentes; la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la Agencia Municipal Tributaria, así como la práctica de comunicaciones y notificaciones mediante la remisión al servicio de correos u otros medios, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

- En el Impuesto sobre Actividades Económicas, los trabajos se extenderán a la remisión para exposición al público de la matrícula, la prestación del soporte informático para el intercambio de la información contenida en la matrícula y en los demás documentos expresivos de sus variaciones elaborados al efecto por la Agencia Estatal de Administración Tributaria; la comprobación de coincidencia de los datos contenidos en los censos con los resultantes de las actuaciones de inspección tributaria comunicadas y elaboración de borrador de su propuesta de corrección, en su caso; la conversión de la matrícula en listados de deudores y obligados tributarios, y la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del



Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la Agencia Municipal Tributaria, así como la práctica de comunicaciones y notificaciones mediante la remisión al servicio de correos, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

- En el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, el intercambio de información en los formatos establecidos con la Dirección General de Tráfico y tareas de apoyo en la gestión de liquidaciones y autoliquidaciones, así como la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la Agencia Municipal Tributaria, así como la práctica de comunicaciones y notificaciones mediante la remisión al servicio de correos, u otros medios, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

- En el Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, el intercambio de información en los formatos que se puedan establecer con Notarías y Registros, así como la realización de tareas de comprobación de autoliquidaciones, de emisión de liquidaciones; la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la Agencia Municipal Tributaria; la práctica de comunicaciones y notificaciones mediante la remisión al servicio de correos, u otros medios, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

- En el resto de los impuestos, tasas, contribuciones especiales, precios públicos y demás ingresos de derecho público y de carácter patrimonial, dará soporte técnico al intercambio de información en cada caso establecidos, así como a su conversión a padrones, listas de deudores y obligados tributarios o liquidaciones; la elaboración de borradores de documentos de ingreso y justificantes de pago del Impuesto conforme el modelo propuesto por el contratista, previamente aprobado por la Agencia Municipal Tributaria; la práctica de comunicaciones y notificaciones mediante la remisión al servicio de correos u otros medios, soportando el contratista los costes generados por tal práctica.

F.- El adjudicatario, en cuanto a la elaboración de borradores de impresos y documentos, realizará las tareas de expedición y entrega de documentos cobratorios válidos, que permitan el cumplimiento de obligaciones formales o materiales por los obligados ante la Agencia Municipal Tributaria o en las entidades colaboradoras. También la distribución de la guía del contribuyente, 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, especialmente en la práctica de procedimientos de cobro y la información y conocimiento por el contribuyente de sus deudas

G.- El contratista prestará apoyo instrumental, material e informático en las siguientes actuaciones de gestión:

- la identificación de los obligados, inclusive las de domiciliación que los mismos puedan haber establecido.
- la identificación de hechos imponibles, objetos tributarios, y cuantificación de bases, colaborando en su caso en los procedimientos de comprobación y verificación.
- la asistencia e información al contribuyente en todo lo concerniente a los conceptos objeto de este contrato.
- tareas de apoyo en la preparación de expedientes de verificación y comprobación limitada.

- y la preparación de borradores de propuestas de resolución de recursos interpuestos contra actos y acuerdos adoptados en los procedimientos de gestión tributaria.

3.2. EN MATERIA DE RECAUDACIÓN.

1. Servicios complementarios en las gestiones de atención al público y a contribuyentes, tanto de forma presencial como telefónica y telemática, en todo lo relacionado con la Recaudación Municipal.
2. Confección de los impresos y documentos en general, utilizados en el proceso de recaudación voluntaria, incluidos, entre otros, la impresión y reparto de los recibos no domiciliados o cartas de pago de liquidaciones individuales y posterior envío a los domicilios fiscales correspondientes, según las indicaciones de los responsables de la Agencia Municipal Tributaria.
3. Apoyo material en la realización de los trabajos del proceso de recaudación, en relación con las entidades colaboradoras en la recaudación.

Comprenderá, al menos, las siguientes tareas:

- a) Gestión y tramitación de órdenes de domiciliación.
 - b) Mantenimiento en la aplicación informática de las domiciliaciones bancarias.
 - c) Soporte a campañas de domiciliación de recibos y creación de procedimientos para maximizar los índices de domiciliación.
 - d) Fomento de la domiciliación de los recibos municipales.
 - e) Recepción de la información relativa a los ingresos que se realicen a través de las entidades colaboradoras y conciliación y cuadro con la información procedente de los cuadernos y ficheros bancarios.
 - f) Promover y facilitar el cobro de los ingresos municipales por cualesquiera de las vías posibles a través de entidades financieras, como cobro por datáfono, en oficina, pago telemático u otros.
 - g) Otras tareas relacionadas con las entidades colaboradoras, siempre y cuando no impliquen custodia de fondos públicos ni ejercicio de autoridad.
4. Tareas de apoyo en procedimientos especiales de cobro en aquellas áreas que se determinen de interés por la Agencia Municipal Tributaria.
 5. Preparación de las relaciones de deudores una vez finalizados los periodos de cobro en voluntaria, previas a las providencias de apremio, o cuando se le solicite.
 6. Servicios complementarios de apoyo en materia de recaudación en periodo ejecutivo.

A efectos de delimitación de las tareas relacionadas con la recaudación ejecutiva, comprenderán como mínimo, las siguientes actividades preparatorias:

- a) Elaboración material de los documentos de notificación a los contribuyentes de sus deudas tributarias en periodo ejecutivo y de la notificación de las providencias de apremio dictadas por el órgano competente.
- b) Grabación y digitalización de las notificaciones y demás documentos que forman parte del expediente de recaudación ejecutiva.
- c) Preparación de la publicación en el BORM de la citación para aquellas notificaciones que cumplidos los trámites legales hayan resultado infructuosas.

- d) Realización de las tareas preparatorias para la compensación de deudas.
 - e) Colaboración en la preparación de los expedientes de recaudación ejecutiva, especialmente en lo relativo a la formación de los expedientes, labores de investigación del patrimonio de los deudores como obtención de información de Registros Públicos, con preparación y presentación de mandamientos de embargo de toda clase de bienes y derechos, entre otros.
 - f) Preparación y elaboración de las diligencias de embargo y de sus notificaciones.
 - g) Preparación y envío de los ficheros para petición de información patrimonial a la AEAT y a la Seguridad Social.
 - h) Preparación y envío de los ficheros para el embargo de cuentas bancarias, para el embargo de devoluciones fiscales de la AEAT, y otros que se determinen.
 - i) Apoyo material y técnico en la realización de subastas de bienes derivadas del procedimiento de apremio.
 - j) Informe sobre designación de peritos.
 - k) Informe sobre constitución de depósitos de bienes muebles y designación y remoción de depositarios.
7. Colaboración operativa en la depuración periódica de los valores pendientes de ingreso (incluso los pendientes a la fecha de formalización del contrato), al objeto de proceder a tramitar las datas por insolvencia y otras causas que correspondan, con propuesta de créditos incobrables, y de actuaciones posteriores.
8. Asistencia en la elaboración de propuestas de liquidaciones de intereses de demora.
9. Colaboración material en la tramitación y propuesta de resolución de los expedientes de recaudación, tales como fraccionamientos y aplazamientos de pago, devolución de ingresos indebidos, suspensión, tercerías, compensación de deudas, entre otros, siempre ajustado a la normativa vigente; en especial en la propuesta de contabilización de los aplazamientos y fraccionamientos deberá ajustarse a lo dispuesto en la Instrucción de Contabilidad.
10. Suministro al Jefe del Servicio de Recaudación y a la Tesorería de cumplida información acerca de los cobros producidos, con periodicidad trimestral, y en particular presentarán la Cuenta de Recaudación de cada ejercicio. Esta información será suministrada con sujeción a los modelos que se aprueben por el órgano de recaudación.
11. Apoyo técnico y material para el registro en contabilidad de las operaciones de ingresos que se realicen a través de la aplicación de recaudación, tales como altas, bajas, cobros, devoluciones de ingresos, aplazamientos, fraccionamientos, declaración de créditos incobrables, fallidos u otras, que deberán ser incorporadas al sistema contable mediante la captura masiva de datos relativos a grupos de operaciones; a través de la utilización de procedimientos o soportes electrónicos, informáticos o telemáticos, cuyos tipos, contenido y estructura serán determinados por el Ayuntamiento de Murcia.
12. Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación, sea encomendada por el Jefe de la Dependencia de Recaudación o la Tesorería Municipal.

Los trabajos se realizarán en régimen de colaboración y bajo la dirección e instrucciones de la Agencia Municipal Tributaria y la Jefatura de la Dependencia de Recaudación, quedando excluidos los actos que impliquen ejercicio de autoridad.

3.3. EN MATERIA DE APOYO A LA INSPECCIÓN.

En cumplimiento del Plan de Control Tributario municipal, del que forma parte el Plan de Inspección, la Agencia Municipal Tributaria aplicará técnicas de cruce de datos tributarios para la verificación de la correcta situación de los distintos sujetos pasivos y demás obligados tributarios, con el fin de detectar las posibles bolsas de defraudación. Una vez detectadas por la inspección municipal las posibles omisiones de tributación y seleccionados los contribuyentes cuya situación va a ser objeto de comprobación en relación a la corrección de los datos que figuran en las bases tributarias, se encargarán al adjudicatario todas o algunas de las siguientes tareas, en los casos que se estime conveniente:

- Comprobación in situ de los elementos tributarios determinantes de las bases y cuotas tributarias, incluyendo mediciones, fotografías, planos, etc. que figuren como medios de prueba propios para sustanciar los procedimientos de inspección.
- Elaboración de estudios e informes derivados de los trabajos de comprobación indicados anteriormente. Estos informes deberán contener una propuesta de regularización tributaria.
- Registro de datos, tanto gráficos como alfanuméricos, con todos los antecedentes, en la aplicación o aplicaciones informáticas que se determinen por la Agencia Municipal Tributaria. Organizar, archivar y digitalizar toda la información obtenida en las actuaciones comprobatorias que se realicen, así como la documentación aportada por los contribuyentes.
- Confección material de los documentos que dan soporte a las actuaciones inspectoras.
- Recepción de documentación aportada por los contribuyentes en cumplimiento de los requerimientos efectuados por los inspectores actuarios y elaboración de informes complementarios que contengan la información y/o documentación necesaria para la resolución de las alegaciones presentadas por los contribuyentes.
- Notificación de cuantos requerimientos y actos del procedimiento de inspección se le requieran.

3.4 EN MATERIA DE MANTENIMIENTO CATASTRAL.

Prescripción inicial: SUJECCIÓN DE LOS TRABAJOS DEL PRESENTE CONTRATO A LAS PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE ESTABLECE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL CATASTRO.

La Dirección General del Catastro tiene aprobados una serie pliegos de prescripciones técnicas particulares para la contratación, y de circulares técnicas para el mantenimiento catastral, para la realización de los trabajos de actualización del catastro alfanumérico, así como en materia de cartografía y realización de croquis catastrales.

En estos documentos hay prescripciones técnicas e instrucciones referidas a toda clase de trabajos catastrales. A los efectos de este contrato se debe entender que son de obligado cumplimiento aquellas prescripciones e instrucciones que son de aplicación para la realización de los trabajos concretos objeto del presente contrato.

Estos documentos, vigentes a día de hoy, se van a detallar a continuación. Si en el curso del presente contrato los documentos citados fueran sustituidos por otros análogos más actualizados, se estará a lo en ellos dispuesto.



1-"Pliego de prescripciones técnicas de aplicación a la contratación de los trabajos de actualización del catastro sobre inmuebles urbanos y construcciones en suelo rústico", versión de julio de 2008.

Disponible en la página web de la Dirección General del Catastro. La dirección es www.catastro.meh.es / Contratación / Modelos de los pliegos tipo / 2. Pliego de prescripciones técnicas de aplicación a la contratación de los trabajos de actualización del catastro sobre inmuebles urbanos y construcciones en suelo rústico / Pliego de prescripciones técnicas.

2-"Norma de Cartografía Catastral Urbana y Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación por la Dirección General del Catastro de los trabajos de Cartografía Catastral Urbana", que figura como Anexo 5 del "Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares de aplicación general y de Prescripciones Técnicas para la contratación por concurso abierto de los trabajos de Cartografía Catastral Urbana" de la Subdirección General de Valoración e Inspección de la Dirección General del Catastro, versión de julio de 2011.

Este documento, "Norma de Cartografía Catastral Urbana y Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación por la Dirección General del Catastro de los trabajos de Cartografía Catastral Urbana" será de aplicación, tanto en sus normas recogidas en la parte general, como en su anexo I (formato de intercambio de cartografía catastral urbana), anexo II (clasificación y codificación de los elementos) y anexo III (representación).

Disponible en la página web de la Dirección General del Catastro. La dirección es www.catastro.meh.es / Contratación/ Modelos de los pliegos tipo / 3. Pliego de prescripciones técnicas de aplicación a la contratación de los trabajos de cartografía catastral urbana . Versión julio 2011. Norma de cartografía catastral urbana y pliego de prescripciones técnicas.

3-El formato de intercambio de cartografía catastral a utilizar será el FXCC, aprobado mediante Resolución de 31 de julio de 2006, de la Dirección General del Catastro, por la que se aprueba la forma de remisión y la estructura, contenido, especificaciones técnicas y formato informático de los ficheros de intercambio de información catastral alfanumérica y gráfica FIN, VARPAD, FICC y FXCC (BOE de 11 de septiembre de 2006).

Es de aplicación el documento "Norma de entrega de actualizaciones de la cartografía catastral urbana y rústica. Formato FXCC para el intercambio de información gráfica asociada a parcelas catastrales", de la Subdirección General de Estudios y Sistemas de Información, versión sin especificar pero posterior a 2011. También se puede utilizar la herramienta de validación de los FXCC disponible en la página web.

Disponible en la página web de la Dirección general del Catastro. La dirección es www.catastro.meh.es / Colaboración administrativa / Herramientas informáticas para la colaboración / Formatos de intercambio / intercambio de cartografía catastral (FXCC).

4-Circular 03.04/2011/P, de 14 de Noviembre, de actualización de la Circular 07.04/2010/P, de 30 de Julio de 2010, sobre la tramitación de los expedientes catastrales de incorporación de los bienes inmuebles o de alteración de sus características.

Ambas circulares 07.04/2010/P y 03.04/2011/P contienen las instrucciones precisas para que exista una única forma de realizar los trabajos que sirven de apoyo a la tramitación de los expedientes catastrales, tanto si se realizan con medios propios de las Gerencias del Catastro, a través de la empresa pública SEGIPSA, o a través de las entidades colaboradoras, como es el caso del Ayuntamiento de Murcia, que a su vez pueden apoyarse en empresas contratadas, como es el objeto del presente contrato.

Ambas circulares pueden consultarse en la página web de la Dirección general del Catastro. La dirección es www.catastro.meh.es / Normativa / Circulares.

Sin perjuicio del cumplimiento de las prescripciones técnicas particulares que establece la Dirección General del Catastro en los pliegos citados y de las instrucciones contenidas en las circulares sobre tramitación de los expedientes catastrales, se establecen a continuación unas prescripciones técnicas particulares específicas para el presente contrato, detallando los aspectos organizativos de los trabajos objeto del contrato, así como insistiendo en algunos aspectos técnicos que se consideran de especial relevancia.

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LOS TRABAJOS A REALIZAR.

El adjudicatario realizará todos los trabajos necesarios para la comprobación de las modificaciones producidas en los datos físicos, económicos y jurídicos de los bienes inmuebles urbanos, incluyendo la toma de datos en campo si fuese necesario, el análisis y la preparación de los datos, la digitalización y realización de croquis catastrales en formato FXCC para su incorporación a la base de datos gráfica, la grabación de dichos datos para su incorporación a la base de datos catastral alfanumérica y, finalmente, generará todos los documentos necesarios para la tramitación de los expedientes catastrales siguientes:

- Expedientes 901N, declaración catastral por alteración de la titularidad y variación de la cuota de participación en bienes inmuebles.

-Expedientes 902N, declaración de altas por nueva construcción, ampliación, reforma o rehabilitación de bienes inmuebles.

-Expedientes 903N, declaración de agregación, agrupación, segregación o división de bienes inmuebles

-Expedientes 904N, de cambio de uso o demolición o derribo de bienes inmuebles.

-Expedientes para la incorporación de unidades urbanas omitidas.

-Otros expedientes catastrales para completar o modificar datos catastrales ya existentes, que no concuerden con la realidad.

A los efectos de este contrato, en función de la realización de todas o sólo parte de las tareas del mantenimiento catastral, se consideran tres clases de trabajos diferentes, tal y como se detalla a continuación. Pueden existir expedientes mixtos en los que se realice una clase de trabajo en una parte de sus unidades urbanas y otros trabajos en las restantes:

- Tareas complementarias a la tramitación de expedientes de declaración catastral por nueva construcción, ampliación, reforma o rehabilitación de bienes inmuebles (Modelo 902N), así como por la tramitación de expedientes de declaración catastral por agregación, agrupación, segregación o división de bienes inmuebles (Modelo 903N) y la tramitación de expedientes de declaración catastral por cambio de cultivo o aprovechamiento, cambio de uso o demolición o derribo de bienes inmuebles (Modelo 904N). Se realizan la totalidad de las tareas, tanto de contenido gráfico como alfanumérico, necesarias para dar de alta o modificar la descripción catastral de una unidad urbana con total fiabilidad, incluidas, en su caso, las actuaciones de comprobación y búsqueda de información que sean necesarias, excepto las visitas a los registros de la propiedad. Sí incluye las comprobaciones en campo.

-Trabajos de comprobación in situ de hechos imponibles no declarados, mediciones, fotos, elaboración de planos, confección de croquis catastrales, grabación de datos alfanuméricos y cartográficos en soporte informático (no en Catastro) y demás necesarios para la incorporación a la base de datos de Catastro. Estos trabajos incluirán los datos que solicite la Agencia



Municipal Tributaria y que permitan, además de las construcciones, la comprobación in situ de los elementos tributarios determinantes de las bases y cuotas tributarias que figuren como medios de prueba propios para sustanciar los procedimientos de inspección.

- Trabajos que, además de la realización de las tareas descritas en el párrafo anterior, incluyan la realización de la totalidad de las tareas, tanto de contenido gráfico como alfanumérico, necesarias para dar de alta o modificar la descripción catastral de una unidad urbana, con total fiabilidad, en las bases de datos de la Dirección General del Catastro.

El adjudicatario se mantendrá en contacto permanente con el técnico Director de los Trabajos y seguirá en todo caso sus instrucciones para solucionar, antes de la ejecución de los trabajos, las dudas de interpretación de este pliego que puedan plantearse y los problemas puntuales de aplicación que surjan en las fincas.

Mientras que se encuentre vigente el actual Convenio de Colaboración entre el Ayuntamiento de Murcia y la Secretaria de Estado de Hacienda, (Dirección General del Catastro), en materia de gestión catastral, los servicios complementarios a prestar por el contratista se referirán a la realización de los trabajos materiales de todo el proceso a que atiende el sistema de colaboración en los términos que resulte del mismo y de lo que, al efecto, pueda disponer el Ayuntamiento.

En concreto en esta materia el contratista se responsabilizará de:

- a) Asistencia a los contribuyentes en la cumplimentación de formularios excepcionalmente complejos, atención de quejas e información general y notificación.
- b) Verificación y depuración de los expedientes recogidos por el Ayuntamiento o Gerencia Regional de Catastro para su posterior tratamiento, y atención de posibles requerimientos efectuados para cumplimentar faltas de documentación.
- c) Detección sistemática de altas y modificaciones. Incluso la tramitación de los 901.
- d) Realización de los trabajos de campo necesarios para la comprobación de datos físicos, jurídicos y económicos:

A la fecha de inicio de los trabajos, la empresa debe tener disponible una conexión a internet de alta velocidad con el fin de acceder a los sistemas informáticos centralizados de la Dirección General del Catastro, en particular a las aplicaciones catastrales SAUCE y SIGCA3, y a través de ellas a las bases de datos del municipio de Murcia.

3.5. EN MATERIA DE APOYO INFORMÁTICO.

- a) Los licitadores habrán de realizar los procesos de información necesarios, garantizando el acceso a los datos al personal de la Agencia Municipal Tributaria. Asimismo, al resto del personal municipal en los términos y condiciones que se determinen por la Agencia Municipal Tributaria.
- b) Dotación de servidores de aplicaciones y licencias adscritos a los procesos de Gestión Tributaria y Recaudatoria para satisfacer los requerimientos de tratamiento de la información en volumen de usuarios y tiempos de respuesta.
- c) Integración plena de todos los servicios gestionados a la red corporativa del Ayuntamiento, con adaptación a los formatos de intercambio establecidos por el Ayuntamiento.

d) Integración de la información de gestión y recaudación tributaria con las Bases de Datos Corporativas (entre las que figuran la Base de Datos de Contribuyentes, la Cartografía, la de Registro de Entrada y Salida y las de soporte al acceso de los ciudadanos vía Internet) de forma que garantice que la Gestión tributaria, recaudatoria y de Inspección forme parte integral del Sistema de Información del Ayuntamiento.

e) Mantenimiento, actualización y desarrollo de las aplicaciones informáticas actuales del Sistema de Información Tributaria, así como implementación de las nuevas aplicaciones informáticas que pudieran ser necesarias para completar la gestión tributaria y recaudatoria del Ayuntamiento.

f) Incorporación de la dimensión cartográfica a la gestión tributaria, tanto a nivel de visualización del mapa al consultar cualquier finca, como de elaboración de mapas temáticos interactivos de las series de datos tributarios relevantes territorialmente.

g) Dotación a todos los puestos de trabajo que se requieran para el servicio de los equipos y las licencias de Office adecuadas para la ejecución de su trabajo, y mantenimiento, ampliación y eventual renovación de los equipos que han venido siendo utilizados hasta el momento.

h) Cumplimiento del esquema nacional de seguridad y del esquema nacional de interoperabilidad.

3.6. SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE APOYO EN RECURSOS Y RESOLUCIONES.

El contratista elaborará los informes y borradores de propuestas necesarios para la resolución de las reclamaciones presentadas por los contribuyentes, que serán resueltas por el órgano municipal competente.

3.7. HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS.

Al ser el servicio objeto del contrato, un servicio en funcionamiento y para el cual este Ayuntamiento se ha dotado de las herramientas informáticas necesarias para desarrollar el mismo, el adjudicatario deberá utilizar y desarrollar en los aspectos que sean necesarios, todas y cada una de las aplicaciones informáticas que actualmente son usadas en los servicios de gestión tributaria, recaudación, mantenimiento catastral e inspección y que se citan a continuación:

El SIT está diseñado y construido bajo criterios de arquitectura Web multinivel. Esta característica permite que un usuario acceda a todas las funcionalidades del Sistema mediante un navegador, ya sea desde un entorno Intranet o Internet. Esta capacidad es extensible a usuarios gestores, ciudadanos, organizaciones u otros sistemas de información.

La arquitectura del sistema está basada en el modelo MVC (Modelo - Vista - Controlador) que permite estructurar y dividir el desarrollo en tres áreas interconectadas: el modelo de datos, la interfaz de usuario y la lógica de presentación.

Los componentes que conforman el SIT son:

1. Servidor de Base de Datos

La capa correspondiente al Servidor de Datos está implementada usando el Sistema Gestor de Base de Datos Oracle.

2. Lógica de Negocio (Aplicación)

La lógica de negocio está implementada mediante componentes embebidos en la Base de Datos Oracle, con procesos desarrollados en PL/SQL (Procedural Language/Structured Query Language). Cada procedimiento se invoca en función de los esquemas lógicos de cada transacción tributaria o de negocio.

El mantenimiento de esta capa se resuelve usando un framework basado en la herramienta comercial Toad for Oracle.

3. Lógica de Presentación (Servidor Web)

Este nivel está implementado sobre el Servidor Web Internet Information Server de Microsoft que se soporta desde el Sistema Operativo Windows Server. La capa de presentación está basada en HTML5, CSS3 y jQuery.

El mantenimiento de esta capa se resuelve usando un framework basado en el producto comercial de Microsoft Visual Studio.

4. Conector transaccional.

El Conector Transaccional resuelve el intercambio de datos entre el Nivel de Presentación (Servidor Web) y la Lógica de Negocio (Aplicación) embebida en el Motor de Base de Datos Oracle. Este conector optimiza los recursos disponibles del gestor Oracle, permitiendo escalar el número de usuarios finales y minimizando la necesidad de realizar nuevas inversiones en infraestructuras de sistemas.

El Conector Transaccional que utiliza el SIT, está construido sobre la plataforma Windows Communication Foundation. Esta plataforma ofrece mecanismos de comunicación orientados a servicios que facilita el procesado de transacciones al gestionar el flujo completo de las estructuras de datos. El pool de conexiones contra la Base de Datos se basa en el uso de Oracle Data Provider.

5. Nivel de cliente

El nivel cliente de la arquitectura se basa en un navegador Internet. La funcionalidad incorporada al Sistema de Información (tanto front office como back office) está soportada por los navegadores más utilizados: Microsoft Internet Explorer, Google Chrome, Mozilla Firefox y Apple Safari. Los módulos o servicios tributarios que se ofrecen por Internet a los contribuyentes también están disponibles utilizando estos navegadores. Se trata por tanto de un sistema Cross-browser o multinavegador.

4. REGULACIÓN DE LOS RECURSOS UTILIZADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO:

4.1. Locales.

El adjudicatario aportará locales con una superficie mínima, entre todos ellos de 1.200 m², ubicados en zonas céntricas y de fácil acceso de la ciudad de Murcia, debiendo, al menos dos de ellos estar ubicados en el centro de la ciudad de Murcia, manteniéndose al menos locales en las pedanías de Beniaján, Cabezo de Torres, El Palmar y Puente Tocinos y sin perjuicio de que puedan ampliarse a otras pedanías, continuando con el criterio de descentralización de la atención al público. El contratista deberá procurar que en los locales de pedanías se disponga, al menos, de dos puestos de atención al público.

Dichos locales deberán estar disponibles y totalmente habilitados el uno de enero de 2015.

El contratista asumirá los gastos de adecuación y funcionamiento de las oficinas, que deberán dotarse con mobiliario, material y equipos informáticos, infraestructuras de redes, líneas de datos, etc., así como de los suministros de agua, luz y teléfono con línea para uso informático o telemático, además de asumir los gastos derivados de la conexión con las oficinas municipales.

Los gastos de funcionamiento de los servicios contratados, con carácter general, serán a cargo del adjudicatario, incluidos los de notificación en el BORM.

4.2. Personal adscrito a la ejecución del contrato:

4.2.1. A los efectos que, en su caso, proceda con respecto a la normativa laboral que resulte de aplicación, se adjunta al presente Pliego de Prescripciones Técnicas, como Anexo I, relación del personal contratado por la empresa actualmente adjudicataria del contrato de *"Asistencia Técnica y colaboración con el Ayuntamiento de Murcia para la gestión tributaria, la gestión catastral, la recaudación voluntaria y la recaudación ejecutiva de los tributos y otros ingresos municipales"* en el que se especifica la categoría profesional, antigüedad y tipo de contrato de cada uno de los trabajadores.

4.2.2. El personal del adjudicatario no generará derechos laborales o económicos de cualquier clase frente al Ayuntamiento de Murcia ni tendrá vinculación laboral alguna con el mismo. En particular:

4.2.2.1. Corresponde exclusivamente al adjudicatario la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en el presente pliego formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte del Ayuntamiento de Murcia del cumplimiento de aquellos requisitos.

4.2.2.2. El adjudicatario procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo momento al Ayuntamiento de Murcia.

4.2.2.3. El adjudicatario asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

4.2.2.4. El adjudicatario velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad objeto del contrato vinculado al presente pliego. El personal del adjudicatario deberá considerar de la máxima importancia el trato correcto al contribuyente, informándole adecuadamente en orden a facilitar el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

4.2.2.5. El adjudicatario estará obligado a ejecutar el contrato en sus propias dependencias o instalaciones salvo que, excepcionalmente, y por razones de interés municipal en la mejora del servicio sea autorizado a prestar sus servicios en las dependencias del Ayuntamiento de Murcia. En este caso, el personal de la empresa adjudicataria ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos. Corresponde también al adjudicatario velar por el cumplimiento de esta obligación.



4.2.2.6. A efectos de identificación, el Ayuntamiento dotará a los trabajadores designados por la empresa de una credencial como personal dependiente de la empresa adjudicataria en su calidad de oficina colaboradora en Gestión Tributaria y Recaudación, cuando sea necesario.

4.2.2.7. El adjudicatario debe garantizar durante todo el contrato un equipo "in situ", capaz de prestar satisfactoriamente la totalidad de la colaboración contratada, siendo la relación de personal que figura en el Anexo I un mínimo deseable que, en la medida de lo posible, deberá mantener en cuanto a categoría profesional y experiencia en gestión tributaria, así como en el manejo de aplicaciones informáticas de gestión y recaudación. Esta relación puede ser completada con personal adicional en función de las necesidades.

4.2.2.8. El adjudicatario podrá organizar su colaboración en el servicio de forma que para tareas específicas, tales como la tramitación de expedientes de alteraciones económicas en el Catastro, o para apoyo especializado a la inspección o recaudación, se pueda trabajar con apoyo de equipos de especialistas no adscritos en exclusiva al proyecto, dando cuenta a la Comisión de Seguimiento del Contrato.

4.2.3. Asimismo, el adjudicatario designará la persona responsable que, integrada en su propia plantilla y dependiente de ella, sea interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias del presente contrato.

El Gerente, con dedicación exclusiva a los servicios contratados, se encargará de dirigir los servicios en las oficinas y coordinar las relaciones con el Ayuntamiento. Deberá reunir las condiciones de conocimiento teórico y práctico en la materia objeto de este contrato, debiendo tener competencia suficiente para:

1. 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.
2. Organizar la ejecución del servicio así como el cumplimiento de las órdenes recibidas del Ayuntamiento.
3. Actuar como interlocutor del adjudicatario frente al Ayuntamiento de Murcia, canalizando la comunicación entre la empresa y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y el Ayuntamiento de Murcia, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
4. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.
5. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
6. Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente el adjudicatario con el Ayuntamiento de Murcia, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
7. Informar al Ayuntamiento de Murcia acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

El Ayuntamiento se reserva, cuando concurren causas justificadas, la facultad de solicitar al adjudicatario la sustitución del mismo, y la designación de un nuevo delegado responsable. La condición de conocimiento teórico y práctico en la materia objeto de este

contrato se acreditará mediante la experiencia de, al menos 4 años en puesto de gerente de empresa de similar cometido, habiendo tenido a su cargo una plantilla de, al menos 50 trabajadores.

4.2.4. El adjudicatario deberá destinar a la realización del contrato los siguientes puestos directivos o de responsabilidad, que deberán reunir los requisitos que se especifican:

- Personal de apoyo al responsable de la ejecución del contrato: Al menos dos personas deberán acreditar una experiencia mínima de 4 años como responsable en entidades públicas o privadas en alguna de las siguientes áreas: gestión tributaria, recaudación voluntaria, ejecutiva o inspección.
- Un técnico especialista en Catastro: con experiencia mínima acreditada de 6 años en trabajos de gestión catastral.
- Un técnico especialista en gestión y recaudación ejecutiva con una experiencia mínima acreditada de 6 años.
- Al menos el siguiente personal destinado al apoyo informático:

- 1 Técnico superior informático con experiencia en dirección de proyectos de aplicaciones informáticas de gestión integral de tributos de al menos 6 años.
- 2 Técnicos medios informáticos destinados a sistemas (24 horas/365 días), con experiencia mínima de 3 años.
- 2 Técnicos medios informáticos destinados a microinformática, con experiencia mínima de 3 años.
- 3 Técnicos medios informáticos destinados a explotación, con experiencia mínima de 3 años.
- 6 Técnicos medios informáticos destinados al desarrollo de aplicaciones, con experiencia mínima de 3 años.

4.2.5. El perfil exigido para los puestos de informadores y gestores será de bachiller superior o equivalente o, en su caso, experiencia profesional probada en tareas de gestión tributaria, catastral o recaudación, preferentemente en administraciones públicas o empresas que presten servicios a dichas administraciones, con una experiencia mínima de 2 años.

4.2.6. El adjudicatario deberá adscribir a la ejecución del contrato una Unidad de proceso de información tributaria (UPIT). En las funciones de mantenimiento y soporte de la aplicación de gestión tributaria incluidas en el pliego, el adjudicatario deberá establecer en las dependencias del Ayuntamiento una Unidad de Procesamiento de Información Tributaria, esta unidad (integrada por al menos tres personas, al menos uno de ellos con la cualificación profesional de analista de aplicaciones y otro de analista de sistemas) será la encargada de elaborar y procesar toda la información de funcionamiento y gestión solicitada por el Ayuntamiento sobre las tareas ejecutadas en la aplicación. Igualmente establecerá las solicitudes de cambios y mejoras en la aplicación solicitadas por el Ayuntamiento, establecerá y calificará las prioridades para el cumplimiento de los SLA's (Acuerdos de nivel de servicios) establecidos, desarrollará aquellas que queden bajo su planificación y derivará al departamento de desarrollo del adjudicatario el resto, supervisando su recepción y puesta en producción.

4.2.7. El adjudicatario deberá poner a disposición de las tareas objeto del contrato, los siguientes especialistas: Un asesor experto en Catastro con experiencia mínima acreditada de 6 años en trabajos de gestión catastral y un asesor experto en gestión y recaudación ejecutiva, con experiencia mínima acreditada de 6 años igualmente.

4.3. Información:

El Ayuntamiento facilitará toda la información que sea precisa, de la que disponga o tenga acceso, para la mejor prestación del Servicio.



El contenido de los ficheros, listados, censos, padrones, matriculas, domiciliaciones, así como la información referida a cada contribuyente particular, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados por el adjudicatario a disposición del Ayuntamiento y para su uso exclusivo, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato y estará siempre accesible al personal que el Ayuntamiento designe.

El Ayuntamiento de Murcia tendrá acceso directo y operativo mediante la pertinente conexión informática a las bases de datos, aplicaciones y programas donde figure dicha información por medio de su sistema informático. Dicho acceso permitirá la explotación de datos a través de las aplicaciones que suministra el adjudicatario o desde otras aplicaciones del Ayuntamiento que extraigan la información para su procesamiento externo.

Todos los datos manejados por el adjudicatario a causa de la prestación del servicio, incluyendo los soportes utilizados, (papel, fichas, disquettes...), serán propiedad del Ayuntamiento de Murcia, sin que el adjudicatario pueda conservar copia o utilizados con fin distinto al que figura en el contrato, estando obligados al cumplimiento de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal, y muy especialmente en lo indicado en su art 12.

Se tendrá en cuenta muy especialmente lo dispuesto en el artículo 95 de la Ley 58/2003, General Tributaria en cuanto al carácter reservado de los datos, informes o antecedentes de que tengan conocimiento, tanto el adjudicatario, como el personal encargado de la realización de las tareas, debiendo guardar secreto sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual. Si se le encargara al contratista la realización de tareas complementarias en relación a los trabajos que formen parte del objeto del Convenio suscrito con la Dirección General del Catastro en materia de Colaboración en la gestión e inspección catastral, éste debe ajustarse al mismo régimen de garantías y exigencia de responsabilidad que el propio Ayuntamiento tiene por el clausulado de dicho convenio.

A todos los efectos la información manejada por el prestador del servicio será clasificada como CONFIDENCIAL y deberá ser tratada por el cliente con la máxima diligencia. Cualquier uso distinto a lo regulado en el presente pliego que pudiera comprometer dicha confidencialidad deberá ser previamente autorizado de forma explícita por el Ayuntamiento con carácter previo.

El adjudicatario y el personal encargado de la realización de las tareas guardarán secreto sobre todas las informaciones, documentos y asuntos a los que tenga acceso o conocimiento durante la vigencia del contrato, estando obligados a no hacer públicos o enajenar cuantos datos conozcan como consecuencia o con ocasión de su ejecución, incluso después de finalizar el plazo contractual.

Las aplicaciones informáticas cumplirán en todo momento los controles exigidos por la Ley Orgánica 15/1999 en materia de acceso y modificación de los registros con datos personales.

En los equipos informáticos aportados por el adjudicatario, una vez finalizadas las tareas, el adjudicatario, previamente a retirar los equipos informáticos, deberá borrar toda información utilizada o que se derive de la ejecución del contrato, mediante formateo del disco duro. La destrucción de la documentación de apoyo si no se considerara indispensable, se

efectuará mediante máquina destructora de papel o cualquier otro medio que garantice la ilegibilidad, realizándose esta operación en el lugar donde se realicen los trabajos. Se entregará al Ayuntamiento un informe detallado de las acciones realizadas en este sentido.

4.4. Medios informáticos.

Equipos informáticos.

Los equipos informáticos necesarios para la realización de las actividades establecidas serán a cargo del adjudicatario, y serán propiedad de la empresa.

Asimismo correrá por cuenta del adjudicatario el establecimiento y mantenimiento de las líneas necesarias para la interconexión de los terminales remotos con el ordenador central del Ayuntamiento de Murcia, así como de las conexiones que resulten necesarias a bases de datos o aplicaciones externas a que esté obligado para el cumplimiento del objeto del contrato.

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento las conexiones al ordenador central que éste considere necesarios y a los puestos singularizados que se determinen, que permitan el libre acceso con total operatividad a las bases de datos y programas informáticos que maneje el contratista, con los niveles de seguridad suficientes, que impidan la modificación de los mismos por personas no autorizadas.

Los medios informáticos aportados por el adjudicatario deberán ser compatibles con el Sistema de Información Central del Ayuntamiento de Murcia.

4.5. Impresos oficiales.

El Ayuntamiento de Murcia determinará los impresos oficiales a utilizar en todo el proceso de gestión y recaudación. Una vez definidos por el Ayuntamiento, su confección será por cuenta de la empresa.

4.6. Regulación de los servicios tecnológicos a suministrar por el prestador.

4.6.1. Gestión y gobierno del entorno tecnológico suministrado al Ayuntamiento.

La prestación del servicio supone por parte del prestador el mantenimiento de una infraestructura de tecnología que permita al Ayuntamiento ofrecer al ciudadano los servicios objeto de licitación. En este sentido y dentro de las funciones de control y supervisión, el Ayuntamiento deberá contar con un entorno técnico de gestión de solicitudes e incidencias que sea la herramienta de comunicación con el prestador de servicio y que sirva para el registro y control del nivel de servicio suministrado. Este entorno técnico de gestión de solicitudes e incidencias deberá satisfacer los siguientes requisitos:

- Dar de alta incidencias técnicas a cualquier usuario del Ayuntamiento cuando encuentre una deficiencia o problema con cualquiera de los medios (Locales, información, personal, software, servidores, etc.) suministrados por el prestador del servicio.
- Dar de alta peticiones de servicio o solicitudes según un catálogo previo pactado entre el Ayuntamiento y el prestador del servicio.
- Gestionar especialmente como incidencias aquellas que afecten a la Seguridad de la Información tributaria.

- Permitir realizar un seguimiento del proceso de resolución de dicha incidencia.
- Obtener información respecto a los tiempos de registro y resolución de incidencias.
- Obtener información respecto a los tiempos de registro y resolución de peticiones de servicios o solicitudes.
- Calcular y enviar al Ayuntamiento de forma mensual un informe del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos por el presente pliego.

Para garantizar el control y la monitorización del buen funcionamiento operativo de la infraestructura de tecnología que permita al Ayuntamiento ofrecer al ciudadano los servicios objeto de licitación, el prestador deberá proporcionar acceso a una herramienta de monitorización de los sistemas y la seguridad que vigile en tiempo real el estado de los recursos y servicios tecnológicos suministrados. Este entorno técnico de gestión de solicitudes e incidencias deberá satisfacer los siguientes requisitos:

- Chequear la disponibilidad de los recursos tecnológicos (Servidores virtuales y físicos, equipos de electrónica de red, equipos de protección perimetral, etc.) que dan soporte a la prestación de servicios.
- Chequear el estado técnico de los recursos tecnológicos de forma que se pueda permitir la realización de un mantenimiento preventivo y una gestión de la capacidad tecnológica.

La información registrada tanto por esta herramienta de gestión de tickets como de la herramienta de monitorización operativa será propiedad del Ayuntamiento y podrá ser solicitada o tener que ser entregada a éste cuando lo solicite.

4.6.2. Capa de software como servicio.

Los programas instalados o desarrollados durante la vigencia del contrato serán propiedad del Ayuntamiento de Murcia. En caso de rescisión, resolución o finalización de contrato, o en caso de que el ayuntamiento considere necesario el desarrollo o implantación de una nueva aplicación, el adjudicatario tendrá que realizar una migración de los datos y sistemas de información a un nuevo entorno proporcionado por el Ayuntamiento de Murcia. Esta migración deberá realizarse por parte del adjudicatario, con sus propios medios, en un plazo máximo de TRES MESES con el fin de garantizar la continuidad del servicio, debiendo dejarlos la empresa totalmente operativos.

Sin perjuicio de lo anterior, los licitadores en su oferta podrán reducir el referido plazo.

Todos los programas deberán estar acomodados y adaptados a las normativas legales y técnicas aplicables siendo el adjudicatario responsable de los daños que se puedan derivar a los contribuyentes o al Ayuntamiento como consecuencia del deficiente funcionamiento de instalaciones, equipos y sistemas por dichos motivos.

Estas aplicaciones estarán disponibles desde los equipos informáticos suministrados por el prestador y el mantenimiento correctivo (Resolución de incidencias vinculadas a errores o fallos de programación) y el mantenimiento evolutivo (Resolución de incidencias vinculadas a la evolución del marco normativo y técnico regulatorio), así como el mantenimiento de desarrollo (nuevas funcionalidades, adaptaciones normativas, mejoras, integración con aplicaciones municipales que tengan que ser resueltos por el prestador) deberán satisfacer los

acuerdos de nivel de servicio especificados en el presente pliego para la capa de software como servicio.

4.6.3 Capa de infraestructura tecnológica de soporte a los servicios.

La propuesta por parte del adjudicatario debe incluir los sistemas de información que darán soporte a la prestación del servicio, éstos Sistemas de Gestión y Almacenamiento compuestos por CPD, Servidores, Comunicaciones, Software y Aplicaciones, estarán sujetos al cumplimiento de la siguiente legislación.

El prestador tendrá libertad para la gestión de la plataforma tecnológica que requiera el uso de las aplicaciones pero deberá garantizar unos determinados niveles de servicio que serán especificados para la capa de infraestructura tecnológica. En este sentido, la subcontratación de recursos tecnológicos por parte del prestador a proveedores de servicios de cloud computing deberá satisfacer el cumplimiento de la Ley 15/1999 de Protección de datos de carácter personal en materia de transferencia internacional de datos y ser acorde con las declaraciones de ficheros realizadas por el Ayuntamiento ante la Agencia Española de Protección de Datos. Igualmente serán de obligado cumplimiento los requisitos establecidos por:

- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Real Decreto 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad en el ámbito de la Administración Electrónica.
- Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

Cualquier incidencia del prestador de servicios con sus proveedores tecnológicos será ajena al Ayuntamiento y en ningún caso podrá suponer el incumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio establecidos o serán categorizados con el régimen de penalizaciones establecidas.

El adjudicatario deberá presentar un informe de auditoría externa (emitido por una empresa especializada) que evidencie el cumplimiento de la legislación citada.

4.6.4. Tratamiento de datos: Cumplimiento del R.D. 3/2010 (ENS) y 4/2010 (ENI).

El adjudicatario asumirá el cumplimiento de lo establecido en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) y en el Esquema Nacional de Interoperabilidad (ENI) en lo referido a la adopción de medidas de seguridad e interoperabilidad de los servicios de e-administración afectados por el pliego.

En este sentido, el adjudicatario se compromete expresamente a cumplir y velar por el cumplimiento legal establecido en cuanto a la adopción de las medidas de seguridad indicadas

en los Reales Decretos 3/2010, de 8 de enero, ENS, Esquema Nacional de Seguridad y 4/2010, de 8 de enero – ENI, Esquema Nacional de Interoperabilidad.

El nivel de implantación de las medidas vendrá determinado por la categorización del sistema de información, determinado por el órgano competente sobre la valoración e importancia de la información que se maneja y los servicios prestados por el adjudicatario en la ejecución del pliego. El Ayuntamiento entregará al adjudicatario los cambios que se produzcan en cuanto a la evaluación de los niveles de categorización, que oscilará entre nivel Medio y Alto.

El adjudicatario garantizará los principios básicos y requisitos mínimos de protección requeridos en el Esquema Nacional de Seguridad, para una protección adecuada de la información. Es de aplicación que el adjudicatario garantice el acceso, integridad, disponibilidad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, informaciones y servicios utilizados en aquellos medios electrónicos de los que sean responsables o sobre los que realizan la prestación de servicios.

Entre los sistemas del Ayuntamiento objetos del ENS los hay de nivel alto. Los licitadores estarán obligados a entregar con su oferta un "Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS", donde describirán las medidas de seguridad y procedimientos que aplican en relación a la prestación del servicio, cubriendo todos los requisitos del R.D. 3/2010 y medidas de su anexo que les sean de aplicación en función de la categoría del sistema de información.

A petición del Ayuntamiento, el adjudicatario deberá remitirle los documentos de seguridad elaborados por el tratamiento de datos personales de aquélla.

El Ayuntamiento se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de las medidas de seguridad de dicho documento, así como de las exigidas en el "Plan de seguridad para el cumplimiento del ENS" descrito anteriormente, y de las exigidas en los Reales Decretos 1720/2007, 3/2010 y 4/2010, y en el documento de seguridad relativo a secreto estadístico referido en el apartado 17.

Para ello el Ayuntamiento deberá avisar al adjudicatario con 2 días de antelación de la realización de dicha auditoría. El adjudicatario deberá facilitar el acceso a los recursos que solicite el Ayuntamiento para la correcta realización de la auditoría.

El adjudicatario deberá, en un plazo no superior a 3 meses, solventar sin coste para el Ayuntamiento, aquellas deficiencias detectadas en dicha auditoría cuando los recursos o servicios afectados sean de su competencia o estén incluidos en la prestación de los servicios que realiza.

Cumplimiento del R.D. 1720/2007-LOPD

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener indefinidamente, absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, incluidos en ficheros declarados ante la Agencia de Protección de Datos y dados de alta en el correspondiente Registro General de Protección de Datos, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este documento, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

De conformidad con la Disposición Adicional vigésimo sexta del TRLCSP, el licitador quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, sobre protección datos de carácter personal y su normativa de desarrollo, contenida

en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, y especialmente a lo establecido en el artículo 12, apartados 2, 3 y 4 de la citada Ley Orgánica.

En los casos en que el servicio sea prestado por el encargado del tratamiento en sus propios locales, ajenos a los del responsable del fichero, deberá elaborar un documento de seguridad en los términos exigidos por el artículo 88 de este reglamento o completar el que ya hubiera elaborado, en su caso, identificando el fichero o tratamiento y el responsable del mismo e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento.

También el artículo 82, apartados 2 y 3 de dicho Real Decreto establecen:

"2) Si el servicio fuera prestado por el encargado del tratamiento en sus propios locales, ajenos a los del responsable del fichero, deberá elaborar un documento de seguridad en los términos exigidos por el artículo 88 de este reglamento o completar el que ya hubiera elaborado, en su caso, identificando el fichero o tratamiento y el responsable del mismo e incorporando las medidas de seguridad a implantar en relación con dicho tratamiento.

3) En todo caso, el acceso a los datos por el encargado del tratamiento estará sometido a las medidas de seguridad contempladas en este reglamento."

Entre los datos personales objetos del tratamiento se encuentran datos de nivel medio, por lo que en todo caso el adjudicatario deberá implementar las medidas de seguridad para el cumplimiento de lo establecido para este nivel en el referido Real Decreto.

También se encuentran datos sometidos a secreto tributario, conforme a la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

También se encuentran datos sometidos a secreto estadístico, conforme a la Ley 6/2002 de estadística de la Región de Murcia y la Ley 12/1989 de la Función Estadística Pública.

El adjudicatario recibirá un documento de seguridad relativo a dichos datos. Todas las personas que en el cumplimiento de sus funciones tengan o puedan tener acceso a los datos amparados por el deber de secreto estadístico, quedarán vinculadas por lo dispuesto en este documento.

Una copia de este documento será entregada, para su conocimiento, a toda persona autorizada a acceder a los datos del fichero con datos estadísticos, siendo obligatoria la recepción y aceptación del mismo, para poder acceder a esos datos.

La Administración se reserva el derecho de auditar en cualquier momento el nivel de cumplimiento de dicho documento siempre que avise con 1 día de antelación de la realización de dicha auditoria.

Al finalizar el contrato el adjudicatario procederá a la entrega de los datos a la Administración o, a indicación de esta, a su portabilidad a otra empresa, una vez entregados procederá a su destrucción o borrado seguro en las infraestructuras en que hayan sido almacenados conforme a las normas vigentes.

4.6.5. Otras prestaciones necesarias para la ejecución del contrato:

Se considerarán prestaciones necesarias todas aquellas no recogidas en los requisitos técnicos relacionados en el presente pliego y que aporten valor en el desarrollo de los servicios ofertados por el contratista.

En concreto, serán prestaciones necesarias todas las relacionadas con el control externo para garantizar la seguridad del proyecto, incluyendo la constitución de un Centro de Control y Soporte (CCS) que se encargará de validar el cumplimiento de los SLA's definidos y gestionar las incidencias que se produzcan en la ejecución del pliego en todos los servicios TI ofrecidos por adjudicatario del pliego, con un enfoque centrado en los procesos de negocio y la gestión de incidencias o cambios. Los requisitos de este CCS se definen en el punto siguiente.

El adjudicatario podrá proponer otras prestaciones adicionales que considere necesarias.

El licitador deberá valorar, a precio de mercado, cada una de las prestaciones adicionales que presente. Dichas prestaciones se valorarán previa ponderación de su adecuación y utilidad para los fines del proyecto.

La Agencia Municipal Tributaria supervisará la ejecución de las prestaciones adicionales del contrato y dará, en su caso, el visto bueno al presupuesto y los trabajos a desarrollar. En el caso de adquirir equipos de cualquier tipo, éstos pasarán a ser propiedad de la Agencia Municipal Tributaria una vez finalizado el contrato.

Al finalizar el contrato, se descontará de la última factura el importe de las prestaciones adicionales ofrecido por el contratista y no ejecutado. Si el importe fuera mayor al de la anualidad, se descontará en las facturas inmediatamente anteriores a la última.

El importe de estas prestaciones no será inferior al 0'5% del importe anual del contrato incrementado con el importe del IVA vigente (21%)

4.6.6. Centro de control de soporte (CCS)

Se establecerá un Centro de Control de Soporte encargado de validar el cumplimiento de los SLA's definidos y gestionar las incidencias que se produzcan en la ejecución del pliego en todos los servicios de tecnologías de la información ofertados por el adjudicatario del pliego, con un enfoque centrado en los procesos de negocio y la gestión de incidencias o cambios. El CCS se encargará del registro y tratamiento de las incidencias que se produzcan desde que se detectan hasta que solucionen. Asimismo se realizará una función de gestión de cambios que controlará los que se soliciten, desde que se recibe la petición hasta que el cambio es implementado satisfactoriamente, incluyendo su evaluación, priorización, planificación, prueba, implementación y documentación.

El centro de control y soporte tiene los siguientes objetivos:

- Resolver rápidamente las interrupciones del servicio atendiendo a los plazos establecidos por los SLA.
- Recibir y gestionar las incidencias reportadas atendiendo a los plazos establecidos por los SLA.
- Recibir y gestionar las peticiones de servicio para realizar los cambios pertinentes atendiendo a los plazos establecidos por los SLA.
- Informar sobre los resultados obtenidos por las métricas de control del servicio y el nivel de cumplimiento de los SLAs.
- Proporcionar información del servicio en primera instancia.

El centro de control y soporte debe aportar valor al servicio y los principales beneficios deben residir en:

- El control y resolución de todas las incidencias, lo que significa menor tiempo de parada de negocio y mayor disponibilidad del servicio.
- La posibilidad de identificar mejoras potenciales en los servicios.
- Gestionar y minimizar los riesgos de incidencias producidos por cambios.
- Minimizar la gravedad del impacto e interrupción del servicio.
- Implementar el cambio correctamente en el primer intento.
- Responder a solicitudes de cambio de TI y negocio (a propuesta del Ayuntamiento investigar servicios que deban ser mejorados o actualizados).

El CCS deberá contar con personal propio (al menos dos personas) y soporte externo.

El centro de control y soporte deberá ser informado con carácter previo de las actividades de mantenimiento que resulte necesario realizar en las aplicaciones informáticas utilizadas en cumplimiento del objeto del contrato. Dichas actividades de mantenimiento nunca deberían suponer un corte del servicio (preferentemente se deberán realizar en días festivos o en fines de semana). Si se trata de tareas de mantenimiento habitual será suficiente informar en la Comisión de seguimiento del contrato previa a su realización. En caso de que se trate de actividades de mantenimiento no planificado que requieran ser realizadas con urgencia será necesario informar al ayuntamiento con, al menos un día de antelación.

5. DISPONIBILIDAD Y OPERATIVIDAD DEL SERVICIO.

Dada la necesidad de que el Servicio de Gestión Tributaria y Recaudatoria esté operando sin interrupción es imprescindible que los licitantes garanticen que están en condiciones de tener el servicio plenamente operativo el día 1 de enero de 2015, fecha en la que deberán comenzar a ejecutarse los servicios.

La solución propuesta en su conjunto debe garantizar que, ante una destrucción parcial o total de las instalaciones físicas donde se sitúen las infraestructuras tecnológicas, la pérdida de datos será como máximo de un día (en adelante RPO o Recovery Point Objective) y el tiempo máximo en que se podrán restaurar los servicios de usuario final (en adelante RTO o Recovery Time Objective) será de un máximo de un día. En el plazo máximo de un mes deberán disponer con todo operativo de un centro alternativo. El prestador del servicio será responsable de disponer de una arquitectura tecnológica que sea capaz de garantizar el cumplimiento de dichos requisitos.

En el caso de que se produzca una incidencia grave o desastre que ocasione la interrupción de alguno de los servicios objeto del contrato o la ocurrencia de incidente que afecte al normal funcionamiento de los servicios municipales afectados por las tareas del mismo, según los acuerdos de nivel de servicio establecidos, se deberá informar inmediatamente a la Dirección de la Agencia Municipal Tributaria, en los plazos máximos que se acuerden en el Plan de Seguridad.

Si en caso de contingencia, el prestador no cumpliera con estas condiciones, podrá ser objeto de penalización o de la reclamación de indemnizaciones proporcionales a los daños operativos que cause la indisponibilidad del servicio al Ayuntamiento. Estas indemnizaciones serán valoradas atendiendo a los posibles costes directos por daños a los que tuviera que hacer frente el Ayuntamiento o lucro cesante por la no capacidad operativa de realizar las actividades tributarias. Para este segundo caso, el lucro cesante será calculado como la merma de ingresos acaecida (Recaudación en el mes o meses durante los que dura el incidente) con respecto a la media de recaudación de ese mes con respecto a otros años o del mes respecto a los 6 meses anteriores.



6. CONTROL, SEGUIMIENTO E INSPECCIÓN DEL SERVICIO

La dirección, inspección y control de todo orden de los servicios contratados corresponden a la Dirección de la Agencia Municipal Tributaria y al titular de las competencias en materia de recaudación reservadas a funcionario con habilitación estatal, en el ámbito de sus respectivas competencias, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional Segunda de la Ordenanza General de Gestión, Recaudación e Inspección del Ayuntamiento de Murcia, vigente a la fecha de aprobación del presente pliego.

Para el ejercicio de estas funciones se constituirá una Comisión de Seguimiento del Contrato que, con periodicidad quincenal, establecerá las directrices y prioridades, procedimientos, modelos, aplicaciones informáticas, control de calidad necesarios para la óptima prestación del servicio.

El adjudicatario realizará todas aquellas funciones y actuaciones establecidas en la legislación vigente y que se le encomienden relativas a servicios complementarios de apoyo a la gestión tributaria, inspección y recaudación voluntaria y ejecutiva que permitan su total realización, cuyo ejercicio no esté reservado a personal que ostente la condición de funcionario público.

En los siguientes apartados se concretarán los requisitos a satisfacer por parte de la Agencia Municipal Tributaria para la supervisión del servicio prestado y la verificación de que se alcanzan los niveles de servicio contratados.

6.1 Objetivos de Niveles de servicio en la gestión tributaria y recaudatoria (SLO Tributarios)

Los contribuyentes efectuarán los ingresos en cuentas restringidas de recaudación habilitadas por el Ayuntamiento en los Bancos o Cajas de Ahorro autorizadas como entidades colaboradoras. La titularidad de dichas cuentas será del Ayuntamiento, sin que el adjudicatario pueda disponer, bajo ningún concepto, de los saldos, fondos e intereses en ellas ingresados. El Ayuntamiento determinará las cuentas o cuenta que se consideren necesarias para la recepción de los ingresos que se deriven del objeto del presente contrato, así como el régimen de disposición y las condiciones en que se procederá a la apertura de dichas cuentas.

El adjudicatario realizará los procesos informáticos necesarios para la aplicación diaria de los ingresos que se produzcan, debidamente clasificados por tipo, concepto y ejercicio, datos que servirán de base y justificación de los ingresos diarios en las cuentas restringidas de titularidad municipal, así como para la confección de los estados contables a rendir. Esta información se remitirá en el soporte informático que se describe en el apartado 11 de las tareas que se describen en el apartado 11 del punto 3.2 de este pliego.

El adjudicatario no tendrá, en ningún caso, el carácter de Órgano de Gestión o Recaudación del Ayuntamiento de Murcia, no dependerá orgánicamente de él, ni estará incardinada en su estructura administrativa.

La comisión de seguimiento del contrato establecerá los objetivos y niveles de servicio exigibles al adjudicatario en las materias de ejecución del contrato. Dichos objetivos serán de obligado cumplimiento por la empresa, pudiendo establecerse ratios de ingresos, indicadores de calidad en la atención al ciudadano, en los procedimientos de administración electrónica y oficina virtual, ratios de tiempos de respuesta, control de incidencias y puesta en marcha de acciones correctivas, etc.

El incumplimiento de los mínimos que se establezcan mediante acuerdo de dicha comisión de seguimiento podrá ser considerado como infracción leve, grave o muy grave, en función de la incidencia en la calidad de prestación del servicio que ocasione.

6.2. Acuerdos de nivel de servicio a garantizar en capa de suministro.

Los acuerdos de nivel de servicio serán valorados en base a un conjunto de datos reportados por las herramientas de gestión y gobierno del entorno tecnológico que servirán para calcular los indicadores clave de desempeño (KPI) que sean establecidos para cada capa de suministro de servicios.

6.2.1 Indicadores de progreso (KPI) para la capa software.

La adecuada gestión del servicio en relación al suministro de software como servicio será medida en función de los tiempos de respuesta y resolución proporcionados por el prestador de servicios para atender las diferentes peticiones e incidencias reportadas por el Ayuntamiento y por el personal del adjudicatario. Para ello se utilizarán los datos registrados en la herramienta de gestión de solicitudes e incidencias.

Se distinguirán dos tipos de problemáticas con requisitos temporales diferentes según sean problemas vinculados al mantenimiento correctivo o evolutivo.

Los niveles de servicio a suministrar para el mantenimiento correctivo (incidencias relacionadas con errores del software o de los datos gestionados por éste que tengan que ser resueltos por el prestador) deberán satisfacer las siguientes condiciones:

- Los tiempos de respuesta (TR-MC) respecto a la recepción de la solicitud o incidencia y la creación del ticket de asistencia (Creación de un número de incidencia para su posterior resolución) no deberá superar las 2 horas.
- Los tiempos de análisis (TA-MC) para el diagnóstico del tiempo estimado en resolver el ticket creado no deberá superar las 2 horas.
- Los tiempos de resolución (TS-MC) de la solicitud o incidencia no deberá superar el tiempo estimado de análisis y no ser superior a 44 horas.
- El tiempo total desde la notificación de la solicitud o incidencia y su resolución definitiva (Suma de TR-MC+TA-MC+TS-MC) no deberá superar las 48 horas.

Los niveles de servicio a suministrar para el mantenimiento evolutivo (incidencias relacionadas con errores del software o de los datos gestionados por éste que tengan que ser resueltos por el prestador) deberán satisfacer las siguientes condiciones:

- Los tiempos de respuesta (TR-ME) respecto a la recepción de la solicitud o incidencia y la creación del ticket de asistencia (Creación de un número de incidencia para su posterior resolución) no deberá superar las 24 horas.
- Los tiempos de análisis (TA-ME) para el diagnóstico del tiempo estimado en resolver el ticket creado no deberá superar los 2 días.
- Los tiempos de resolución (TS-ME) de la solicitud o incidencia no deberá superar el tiempo estimado de análisis y no ser superior a 4 días.
- El tiempo total desde la notificación de la solicitud o incidencia y su resolución definitiva (Suma de TR-ME+TA-ME+TS-ME) no deberá superar los 7 días.

Los niveles de servicio a suministrar para el mantenimiento evolutivo de los nuevos desarrollos en función de las necesidades de la aplicación (nuevas funcionalidades, adaptaciones normativas, mejoras, integración con aplicaciones municipales que tengan que ser resueltos por el prestador) deberán satisfacer las siguientes condiciones:

- Los tiempos de respuesta (TR-DE) respecto a la recepción de la solicitud o incidencia y la creación del ticket de asistencia (Creación de un número de incidencia para su posterior resolución) no deberá superar las 24 horas.
- Los tiempos de análisis (TA-DE) para el diagnóstico del tiempo estimado en resolver el ticket creado no deberá superar los 15 días.
- Los tiempos de resolución (TS-DE) de la solicitud o incidencia no deberá superar el tiempo estimado de análisis y no ser superior a 3 meses.
- El tiempo total desde la notificación de la solicitud o incidencia y su resolución definitiva (Suma de TR-DE+TA-DE+TS-DE) no deberá superar los 4 meses.

Los indicadores de progreso de la capa de software podrán ser revisados a lo largo del contrato.

6.2.2 Indicadores de progreso (KPI) para la capa de infraestructura tecnológica.

La adecuada gestión operativa de la capa de infraestructura tecnológica será valorada en función de la disponibilidad operativa de los recursos tecnológicos. Dicha disponibilidad deberá medir si el personal encargado del suministro del servicio puede realizar sus tareas utilizando para ello las aplicaciones e infraestructuras de soporte. En este sentido, la valoración de la disponibilidad se realizará evaluando el nivel de acceso y servicio (Tiempo de servicio o uptime) de todos los recursos tecnológicos que dan soporte a las aplicaciones de negocio. Para ello se utilizarán los datos registrados en la herramienta de monitorización operativa de la infraestructura y se establecerán los chequeos que sean considerados necesarios con una frecuencia de actualización continua de forma que se pueda al menos valorar cada minuto si los recursos están o no disponibles.

Los niveles de servicio a suministrar para garantizar la adecuada disponibilidad de los sistemas de información deberán satisfacer las siguientes condiciones:

- Disponibilidad operativa de los servidores (Uptime de la infraestructura albergada en el CPD) deberá ser al menos del 99% del tiempo operativo del mes analizado.
- Disponibilidad operativa de las aplicaciones (Uptime del software como servicio) del deberá ser al menos del 99% del tiempo operativo del mes analizado.

6.2.3 Indicadores de progreso (KPI) para la capa de personal.

Los niveles de servicio a suministrar para la capa de personal deben garantizar un número mínimo de empleados del prestador de servicios en cada uno de los locales desde los que se realizan las tareas objeto de licitación. Las incidencias vinculadas a la gestión del personal del prestador deberán satisfacer las siguientes condiciones:

- Las ausencias de personal en los locales del prestador no podrán ser superiores al 5% del total del personal vinculado a las oficinas del centro y ningún porcentaje de ausencia en las oficinas de pedanías.
- El adjudicatario garantizará que en todo momento se cumple el 100% en el horario de atención al público de las oficinas.

6.2.4 Reportes del cumplimiento de los acuerdos de nivel de servicio.

El prestador deberá enviar dentro de los cinco primeros días hábiles de cada mes un informe del nivel de cumplimiento del servicio registrado en el mes anterior. Este informe deberá reportar los detalles recogidos para la capa de software, de infraestructura y de personal. El no envío de este informe supondrá una infracción y será consecuencia de un nivel de penalización según lo establecido en dicho apartado.

Los informes del nivel de cumplimiento del servicio deberán suministrar dos tipos de información para cada uno de los indicadores de progreso establecidos.

- Porcentajes de cumplimiento: Su misión es medir el porcentaje de cumplimiento de los distintos indicadores de progreso (KPI) dentro del mes en curso.
- Evolución del nivel de cumplimiento en el tiempo: Su misión es medir la evolución en el tiempo del cumplimiento de indicadores de progreso y proporciona una vista gráfica para identificar la tendencia. Estos informes en el tiempo deberán analizar las siguientes escalas temporales:
 - Últimos 6 meses.
 - Evolución histórica desde el inicio del contrato.

No obstante lo anterior, la comisión de seguimiento podrá autorizar una periodicidad distinta.

7. DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA.

7.1. El adjudicatario tendrá derecho a percibir la remuneración fijada por la prestación de sus servicios.

7.2. Igualmente tendrá derecho a disponer de toda la documentación e información necesarias, con la suficiente antelación para la correcta realización de los trabajos que le han sido encomendados con la debida salvaguarda de lo dispuesto en la legislación vigente sobre protección de datos informatizados.

7.3. El adjudicatario tendrá los restantes derechos que las normas jurídicas aplicables establecen para este tipo de contratos.

7.4. El adjudicatario vendrá obligado a ejercitar los trabajos con estricta sujeción a lo dispuesto en el contrato y en la legalidad vigente, en su oferta y en el presente pliego de condiciones: a estos efectos, el Ayuntamiento podrá fiscalizar la gestión del adjudicatario y dictar las instrucciones necesarias para mantener el nivel de ejecución de este contrato.

7.5. El adjudicatario estará obligado a llevar y custodiar aquellos libros registro y contables que fueren exigibles por la legislación vigente, así como cualquier otro que se establezca por el Ayuntamiento.

7.6. Estará obligado, asimismo a mantener la máxima corrección en las relaciones con el público, que debe ser tratado con respeto y deferencia facilitándole el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, cuidando bajo su responsabilidad que esta forma de conducta sea escrupulosamente observada por el personal a su cargo. En particular los derechos previstos en el artículo 34 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria.

7.7. A mantener abiertas al público sus oficinas en el horario que se señale por el Ayuntamiento de Murcia.

7.8. A rendir cuentas ante la comisión de seguimiento de la actividad que haya realizado durante el mes anterior, independientemente de aquellas gestiones que, por tener que ser objeto de modificación o por tener transcendencia, deban de conocerse de modo inmediato.



7.9. A presentar memoria anual ante la Agencia Municipal Tributaria de la gestión llevada a cabo durante el ejercicio: la referida memoria se presentará en un plazo de 30 días naturales siguientes a la finalización del ejercicio. Esta memoria incluirá detalle de la gestión de cada ingreso y de su recaudación, así como del estado del pendiente de cobro desglosado por ejercicios, conceptos presupuestarios y referencias contables o cualquier otra clasificación que se les indique. Dicha información se proporcionará también en soporte informático contrastable con la contabilidad municipal.

7.10. La Agencia Municipal Tributaria validará el cumplimiento de los SLA que establezca a través de su Centro de Control de Soporte. Estos servicios de control y soporte serán a cargo del adjudicatario, encontrándose incluidos en el apartado 4.6.5. "Otras prestaciones necesarias para la ejecución del contrato". La contratación de estos servicios deberá someterse a aprobación por la Comisión de Seguimiento del contrato.

7.11. El Ayuntamiento podrá establecer cuantos controles y garantías considere oportunos para el mejor cumplimiento del contrato, y el adjudicatario estará obligado a ellos. Específicamente, el adjudicatario deberá someterse a las auditorias permanentes de nivel de servicio por el Ayuntamiento para garantizar en todo momento los niveles mínimos de calidad que por el mismo se establezcan

7.12. El adjudicatario estará obligado, en los términos y con los requisitos contenidos en el presente pliego a la confidencialidad y salvaguarda de los datos del contribuyente. La violación de esta obligación se considerará falta muy grave, con independencia de otras responsabilidades en las que incurriere.

7.13. Al pago de las tasas por inserción de anuncios en el BORM y al pago de las campañas de publicidad o publicación de anuncios en cualquier medio de comunicación en el desarrollo de la ejecución de este contrato. Asimismo asumirá el coste del plan de comunicación de la AMT que incluirá publicidad en cualquier medio de comunicación, incluyendo la presencia de la AMT en las redes sociales.

7.14. En caso de que las liquidaciones cobradas hayan sido objeto de recurso administrativo o judicial y dicho recurso haya sido estimado total o parcialmente, anulando o reduciendo el importe de la liquidación, el adjudicatario procederá a la devolución del importe cobrado por la colaboración en dichas liquidaciones o a la solicitud de compensación, en el plazo de 30 días contados desde que le sea notificada la resolución correspondiente.

7.15. Costas del procedimiento de recaudación: Las costas del procedimiento que, en aplicación del art. 113 y siguientes del vigente Reglamento de Recaudación (Real Decreto 939/2005, de 29 de julio), sean exigibles al deudor, se liquidaran e ingresarán en la cuenta restringida de recaudación junto con el resto de la recaudación, teniendo el adjudicatario derecho a percibir el importe de las mismas del Ayuntamiento, previa aportación de los oportunos justificantes originales.

7.16. El adjudicatario no tendrá derecho a compensación económica por las disminuciones de recaudación derivadas de cambios normativos.

8. RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.

8.1. El contrato se entenderá suscrito a riesgo y ventura del contratista. Cualquier modificación del régimen de ingresos de la Hacienda Municipal o de su gestión tributaria que sea consecuencia de normativa legal sobrevenida no dará derecho alguno a exigir indemnización.

8.2. El adjudicatario será asimismo responsable de los daños y perjuicios que se causen 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, así como el de la contratación de las pólizas de seguros que viene obligado a concertar para la cobertura de tales riesgos y de las que asimismo está obligado a contratar para cubrir el de robo en las oficinas o con ocasión del traslado de fondos que pudiera producirse.

Fotocopia legalizada de las expresadas pólizas de seguros y de los recibos anuales de pago de las primas será aportada a la Administración Municipal para acreditar el cumplimiento de las obligaciones asumidas.

8.3. El adjudicatario está obligado al cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en materia de contratación laboral, seguridad social, y seguridad e higiene en el trabajo, cuyo incumplimiento en forma alguna implicará responsabilidad para la Administración Municipal frente al personal contratado por cuenta y riesgo de los adjudicatarios o frente al asumido para la prestación del servicio en su caso.

En particular deberá acreditar trimestralmente el exacto cumplimiento de sus obligaciones para con la Tesorería General de la Seguridad Social aportando fotocopia legalizada de las liquidaciones satisfechas por tal concepto.

8.4. Para la debida acreditación ante la Administración Municipal del estricto cumplimiento de las obligaciones fiscales que se deriven del ejercicio de la actividad, ya sean de carácter estatal, autonómico o local que se detallan en el presente Pliego de Condiciones, el adjudicatario aportará fotocopia legalizada de las declaraciones de alta en los distintos tributos que le afecten, de los justificantes de pago de los de carácter periódico y de las autoliquidaciones o declaraciones trimestrales y anuales presentadas por dichos tributos.

8.5. El adjudicatario incurrirá en responsabilidad por las faltas que cometa él mismo o el personal a su servicio, a tenor de las previsiones contenidas en este pliego de condiciones.

Murcia, 26 de junio de 2014

La Jefa de Servicio de la
Agencia Municipal Tributaria



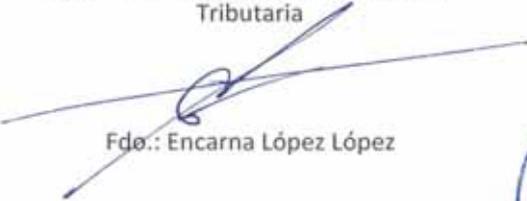
Fdo.: Concepción Nicolás Martínez

La Jefa del Servicio de Recaudación



Fdo.: Inmaculada Salas Monteagudo

La Directora de la Agencia Municipal
Tributaria



Fdo.: Encarna López López

CONFORME,

La Teniente-Alcalde de
Economía y Hacienda

