

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES DEL CONTRATO DE SERVICIOS QUE TIENE POR OBJETO LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA EN PERIODO EJECUTIVO DEL AYUNTAMIENTO DE BILBAO****TITULO I.- DE LAS DISPOSICIONES GENERALES.****PRIMERA.- DEL OBJETO DEL CONTRATO.**

El Ayuntamiento de Bilbao, establece a través del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, las condiciones técnicas que regularán la prestación de los servicios auxiliares y complementarios de asistencia y colaboración técnica, material e informática a los servicios municipales en la gestión recaudatoria en ejecutiva y en la gestión tributaria y recaudatoria de impuestos, tasas, multas y otros ingresos de derecho público, consistente en actividades o tareas concretas, limitadas y auxiliares de apoyo logístico, analítico, informático, documental o de pura verificación material de los estados y situaciones tributarias de las personas contribuyentes y de todos los valores de aquellas que se encuentren en vía ejecutiva, así como, la realización de aquellos trabajos de colaboración que no impliquen ejercicio de autoridad, ni custodia de fondos públicos, ni dictado de actos administrativos o de trámite, en orden a conseguir la máxima calidad de la información y datos de los contribuyentes y la eficacia en la cobranza, en periodo ejecutivo, de los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público de los que sea titular el Ayuntamiento.

Esta colaboración se prestará en la gestión tributaria y recaudatoria de los siguientes ingresos municipales:

- a).- Impuestos Municipales.
- b).- Tasas y contribuciones especiales.
- c).- Precios Públicos.
- d).- Multas.
- e).- Cualquier otro recurso o ingreso público que constituya fuente de financiación para la Hacienda Municipal, y se encuentre recogido en los presupuestos generales del Ayuntamiento, o en los presupuestos de sus Organismos Autónomos o Entidades Públicas Empresariales Municipales. Igualmente alcanzará la prestación de los servicios que son objeto del contrato a los reintegros de gastos o transferencias de carácter público que deban realizarse a las arcas municipales, por razón de:
  - Gastos realizados con ocasión de ejecuciones subsidiarias.
  - Pagos municipales indebidos por razón de devoluciones o por razón de pagos a proveedores que resulten improcedentes.
  - Percepción improcedente de subvenciones o por incumplimiento de las condiciones a que se sujetó su otorgamiento.

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

La Jefatura de los Servicios de Recaudación Municipal, ejercerá las funciones de dirección, organización, administración y la autoridad que legalmente le corresponda en función de los distintos servicios contemplados en este Pliego de Prescripciones, a cuyo efecto, impartirá las órdenes y directrices que estime convenientes para el mejor desarrollo de lo que es objeto del contrato que, siendo por escrito, obligarán a la adjudicataria.

La Jefatura de los Servicios de Recaudación Municipal se reserva, en cualquier caso, dictar todos los actos administrativos o de trámite en el procedimiento ejecutivo y en particular a título meramente informativo:

- De las deudas compensables.  
Será competencia de la jefatura del Servicio de Recaudación y Tesorería acordar la compensación de oficio o a instancia de la persona deudora, de las deudas y créditos a favor de la Hacienda Municipal, que se encuentren tanto en periodo voluntario de recaudación como ejecutivo, con los créditos reconocidos por la misma a favor del deudor y de otras deudas cuando lo prevean las normas reguladoras de los tributos y demás recursos de derecho público.

- Igualmente será competencia de los Servicios Municipales de Recaudación y Tesorería la compensación a instancia de la persona obligada al pago en los términos establecidos en el Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia.
- La expedición de providencia de apremio.  
El procedimiento de apremio se iniciará con la notificación de la providencia de apremio a la persona obligada al pago una vez transcurrido el período voluntario de pago.  
En una única providencia se podrá acordar la iniciación del procedimiento de apremio y la ejecución de bienes de la persona deudora por un importe que comprenda una pluralidad de liquidaciones o autoliquidaciones.
  - El cargo de valores pendientes de cobro a la adjudicataria a los efectos de los servicios complementarios de asistencia y colaboración en la gestión recaudatoria en periodo ejecutivo.
  - Las resoluciones de fraccionamientos y aplazamientos de deudas y la suspensión del procedimiento ejecutivo.  
La incoación y tramitación de los expedientes de aplazamiento o fraccionamiento de deudas, así como de la suspensión de las actuaciones del procedimiento de recaudación, en los términos reglamentariamente establecidos.  
El procedimiento de apremio se suspenderá, cuando la persona interesada demuestre la existencia de alguna de las circunstancias que, de conformidad con el apartado 2 del artículo 169 de la Norma Foral General Tributaria dan lugar a la suspensión del procedimiento.
  - La ejecución de garantías.  
Una vez iniciado el procedimiento de apremio y estando garantizada la deuda, la Administración tributaria podrá optar por ejecutar la garantía de conformidad con lo dispuesto la Norma Foral General Tributaria y demás disposiciones reglamentarias que resulten de aplicación.  
Cuando se inicie la ejecución administrativa, la jefatura del Servicio de Recaudación comunicará, mediante mandamiento por duplicado, la orden de ejecución al Registrador de la Propiedad, para que libre y remita la correspondiente certificación de dominio y cargas, con el contenido y efectos establecidos en el artículo 688 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. El órgano de recaudación notificará el inicio del procedimiento de ejecución a la persona a cuyo favor resulte practicada la última inscripción de dominio, si no ha sido requerida para el pago con anterioridad y a los titulares de cargas o derechos reales posteriores a la constitución de hipoteca que aparezcan en la certificación de dominio y cargas.
  - Las diligencias de embargo sobre bienes y derechos de las personas deudoras.  
Transcurrido los plazos legales sin haberse realizado el ingreso requerido se procederá, en virtud de la providencia de apremio, al embargo de los bienes y derechos que procedan, siempre que no se hubiese solventado la deuda mediante la ejecución de garantías.  
Cada embargo a practicar se documentará en diligencia de embargo que podrá acumular varias deudas de un mismo obligado al pago y serán dictadas por la jefatura de Servicio de Recaudación Municipal.  
Cuando las características del embargo así lo requieran por realizarse el mismo en presencia de la persona obligada o en sus locales, será competente para emitir la diligencia correspondiente, el personal de recaudación que realice las actuaciones, que será ratificada por la jefatura del Servicio de Recaudación en el plazo máximo de diez días, entendiéndose levantado el embargo en el caso de no producirse tal ratificación.
  - La práctica de embargos sobre bienes y derechos de las personas deudoras.  
La concurrencia de embargos y los embargos de dinero en efectivo, de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito, de sueldos, salarios y pensiones, de bienes inmuebles y derechos reales sobre los mismos, de intereses, rentas y frutos de toda especie, de establecimientos mercantiles e industriales, de los restantes bienes muebles y semovientes, de derechos consolidados de Entidades de Previsión Social Voluntaria, Planes de Pensiones, Mutualidades de Previsión Social y Planes de Previsión Asegurados y de otros créditos, efectos y derechos, se acordaran por la Jefatura de los Servicios de Recaudación Municipal y regirán por lo dispuesto en el Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia.  
Asimismo, será competencia de la Jefatura de los Servicios de Recaudación Municipal el mandamiento para la anotación preventiva en el Registro de la Propiedad del embargo de bienes inmuebles y derechos reales sobre los mismos, con los requisitos establecidos reglamentariamente.

- El depósito de bienes embargados, la designación de peritos y de depositarios, su remoción, la enajenación de los bienes embargados y demás actos hasta la terminación del procedimiento de apremio, en los términos establecidos en el Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia.
- El mantenimiento y levantamiento de embargos.
- La subasta y enajenación de bienes embargados.
- La declaración de fallidos.
  - a. La declaración de fallido será acordada por la Jefatura de Servicio de Recaudación para las personas obligadas al pago cuya deuda no pueda hacerse efectiva en los respectivos procedimientos administrativos de recaudación por insolvencia probada de los mismos, a la vista de los datos obrantes en aquellos y las actuaciones realizadas.
  - b. La declaración de fallido, total o parcial, abrirá la posibilidad de iniciar el expediente de derivación de responsabilidad contra otros posibles obligados por responsabilidad subsidiaria, sin que ello impida el ejercicio por la Hacienda de las acciones que correspondan contra el deudor fallido en tanto no se extinga la acción administrativa para su cobro.
- Las resoluciones de los recursos interpuestos contra los actos del procedimiento administrativo de apremio, tercerías de dominio o de cualquier mejor derecho y la resolución de expedientes de devolución de ingresos indebidos.
- Las resoluciones de derivación de responsabilidad.
- La atención, asistencia e información a la persona obligada tributaria en materia relativa al ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

En conclusión, serán competencias de la Jefatura de los Servicios de Recaudación Municipal, todas las funciones de incoación, ordenación, tramitación o instrucción de los expedientes en el procedimiento ejecutivo que le corresponden de conformidad con la Norma Foral General Tributaria y el Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia y demás disposiciones que resulten de aplicación.

## TITULO II.- DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.

### TERCERA. DEL CONTENIDO GENERAL Y CARÁCTER DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.

Con carácter general, y sin perjuicio de las particularidades que con posterioridad se señalan, el contrato comprende la realización de todas las tareas de apoyo, de asesoramiento y de asistencia técnica necesarias a la finalidad de la que es objeto del contrato, sin que en ningún caso se contemple la facultad de dictar actos administrativos o de trámite, los cuales quedan reservados en exclusiva a los órganos y personal funcionario competente del Ayuntamiento.

En estos términos de generalidad, el desarrollo y ejecución del contrato, estará presidido por los principios generales del ordenamiento administrativo y jurídico-tributario y, en especial, por los de eficacia, eficiencia, máxima transparencia, confidencialidad y calidad.

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

El desarrollo y ejecución del objeto del presente contrato, se llevará a cabo con un especial interés en la utilización de las más modernas técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, siguiendo las pautas exigidas por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y que se recogen en los siguientes apartados.

En este sentido, se hace imprescindible la utilización por la adjudicataria de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas para el desarrollo de las actuaciones particulares que constituyen el contenido de los servicios auxiliares de asistencia y colaboración objeto de este contrato. Será necesario que las herramientas informáticas y tecnológicas utilizadas por la empresa adjudicataria se adapten a las aplicaciones municipales, tanto de gestión tributaria y de recaudación, como de Tesorería y Contabilidad. El intercambio de datos con el Ayuntamiento de Bilbao será diario.

**CUARTA.- DEL CONTENIDO PARTICULAR Y DEMAS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN.**

El Ayuntamiento de Bilbao, establece a través del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, las condiciones técnicas que regularán la prestación de los servicios auxiliares y complementarios de asistencia y colaboración técnica, material e informática a los servicios municipales en la gestión recaudatoria en ejecutiva y en la gestión tributaria y recaudatoria de impuestos, tasas, multas y otros ingresos de derecho público, consistente en actividades o tareas concretas, limitadas y auxiliares de apoyo logístico, analítico, informático, documental o de pura verificación material de los estados y situaciones tributarias de las personas contribuyentes y de todos los valores de aquellas que se encuentren en vía ejecutiva (apoyo en la grabación de datos y escaneo de documentos, en la remisión de comunicaciones y notificaciones; en la información al público en cuestiones objetivas sobre plazos de pago, garantías a presentar en fraccionamientos, fechas de notificaciones y demás aspectos de carácter incidental; en la búsqueda y seguimiento de bienes o derechos de las personas deudoras en los registros públicos de acceso general; e informes, estadísticas y memorias económicas y analíticas); así como, la realización de aquellos trabajos de colaboración que no impliquen ejercicio de autoridad, ni custodia de fondos públicos, ni dictado de actos administrativos o de trámite, en orden a conseguir la máxima calidad de la información y datos de las personas contribuyentes y la eficacia en la cobranza, en periodo ejecutivo, de los tributos, precios públicos y demás ingresos de derecho público de los que sea titular el Ayuntamiento.

De forma específica, se detallan en los apartados siguientes los trabajos y actuaciones de asistencia y colaboración que deberá realizar obligatoriamente las adjudicatarias como comprendidas en el objeto del contrato.

**4.1.- DE LOS SERVICIOS DE COLABORACIÓN OBJETO DEL CONTRATO:**

Son actividades que comprenden los servicios de colaboración objeto del contrato y requerirán la asistencia y colaboración de la adjudicataria, las siguientes:

**A.- DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN TÉCNICA, MATERIAL E INFORMÁTICA A LOS SERVICIOS MUNICIPALES EN LA GESTIÓN RECAUDATORIA EN PERIODO EJECUTIVO.****a) De la compensación de deudas.**

1. La adjudicataria no tendrá ninguna competencia en la compensación de deudas de oficio o a instancia de las personas obligadas al pago.
2. La compensación de las deudas una vez esté vencido el periodo de pago voluntario de cada deuda y se inicie el periodo ejecutivo, se acordará de oficio por la administración tributaria y se comunicará a la adjudicataria, a los efectos procedentes, en el supuesto de que la deuda estuviera ya incluida en un cargo de valores.
3. La adjudicataria no tendrá ninguna participación en el ingreso de estos importes, salvo en el reintegro de las costas que se hubieran devengado por gastos de aquella, en los términos establecidos en el apartado 4.4 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

**b) De la providencia de apremio:**

1. La adjudicataria colaborará en la preparación, generación, impresión y ensobrado de las comunicaciones informativas, las notificaciones y, en su caso, los acuses de recibo de todas las actuaciones que se deriven y generen en el procedimiento ejecutivo, incluidos los documentos de cobro, a partir de la providencia de apremio dictada por los servicios municipales de recaudación. Asimismo, la adjudicataria deberá entregar la citada correspondencia para su remisión a las personas obligadas al pago, en los lugares y condiciones establecidos por el Ayuntamiento de Bilbao, en el plazo de 10 días siguientes a la fecha en que se dictara el correspondiente acto administrativo. (artículo 40.2 Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en relación con el artículo 107.1 de la Norma Foral 2/2005, de 10 de marzo, General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia). Las correspondientes comunicaciones y notificaciones se realizarán por los servicios municipales directamente o a través de las entidades

adjudicatarias del Ayuntamiento de Bilbao de los servicios de comunicaciones y notificación postal (que no son objeto de este contrato) y su coste será a cargo del Ayuntamiento de Bilbao.

2. La adjudicataria deberá emitir los correspondientes albaranes de las entregas efectuadas en los servicios de comunicación postal según las condiciones establecidas por el Ayuntamiento de Bilbao y las entidades adjudicatarias de los servicios de comunicaciones y notificación postal, que se entregarán debidamente sellados, y aprobados por los Servicios Municipales de Recaudación, en la Subárea de Secretaria Técnica de la Dirección de Gestión Tributaria, para su correspondiente comprobación y tramitación administrativa y contable, a los efectos de la autorización y pago del gasto resultante.
3. El pago de la deuda se realizará directamente en las entidades bancarias colaboradoras en cuentas corrientes de titularidad municipal en las condiciones establecidas en el apartado 4.2 posterior. En el caso de pago de la deuda por las personas obligadas al pago, los servicios municipales de recaudación comunicarán a la adjudicataria los cobros realizados al objeto de que proceda al descargo de valores pendientes de pago en la vía ejecutiva.
4. La adjudicataria deberá atender, en su caso, las consultas telefónicas o presenciales en sus oficinas, de cuestiones incidentales sobre aspectos de la reclamación del pago de deudas en periodo ejecutivo (comunicaciones municipales informativas, fechas de notificación, publicación en Boletines Oficiales, copias de duplicados de recibos, plazos de pago, y demás aspectos de hecho sin contenido jurídico tributario). Esta información tiene carácter objetivo y no está referenciada necesariamente a un contribuyente concreto ya que la misma se puede obtener mediante acceso libre o abierto a información obrante en la página web municipal (páginas de trámites, consulta Ordenanza Fiscal General). Las consultas que excedan de estas cuestiones informativas e incidentales y que afecten a la atención, asistencia e información a la persona obligada tributaria en materia relativa al ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, se atenderán por los servicios municipales de información al contribuyente tanto en forma presencial como telefónica.
5. Las solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento o suspensión del pago de la deuda se presentarán directamente en los registros municipales o a través de la web municipal y determinarán la apertura del correspondiente expediente administrativo por los servicios municipales de recaudación. La adjudicataria en estos expedientes, se limitará a tareas de digitalización y escaneo de documentación o, en su caso, grabación de datos. Las solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento o suspensión del pago de la deuda son resueltas por los órganos municipales competentes.
6. En caso de aplazamientos o fraccionamientos la licitadora deberá proceder a la preparación, generación, impresión y ensobrado de las comunicaciones informativas, las notificaciones y, en su caso, los acuses de recibo de todas las actuaciones, incluidos los documentos de cobro, que se deriven y generen en el procedimiento ejecutivo a partir de la resolución administrativa dictada por los servicios municipales de recaudación en las condiciones acordadas de aplazamiento o fraccionamiento.
7. El pago de la deuda en los casos de fraccionamiento, se realizará directamente en las entidades bancarias colaboradoras en cuentas corrientes de titularidad municipal en las condiciones establecidas en el apartado 4.2 posterior. En el caso de pago de la deuda por las personas obligadas al pago, los servicios municipales de recaudación comunicarán a la adjudicataria los cobros realizados al objeto de que proceda al descargo de valores pendientes de pago en la vía ejecutiva.
8. En los casos de recursos contra las comunicaciones o notificaciones del servicio municipal de recaudación se presentarán directamente en los registros municipales o a través de la web municipal y determinarán la apertura del correspondiente expediente administrativo por los servicios municipales de recaudación. La adjudicataria realizará los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión administrativa de las carpetas documentales relativas a grabación de datos y escaneo de documentos en materia de recaudación ejecutiva. Los recursos administrativos son resueltos por los órganos municipales competentes.

9. La adjudicataria colaborará con el servicio municipal de recaudación en la búsqueda de nuevas direcciones postales para el envío de comunicaciones y notificaciones, en caso de direcciones desconocidas o personas ausentes o trasladadas de su domicilio. Para el desarrollo de esta tarea auxiliar de investigación, la adjudicataria accederá a datos en abierto y de libre acceso para terceras personas y, en ningún caso, tendrá acceso a las bases de datos municipales.
- c) De las diligencias de embargo sobre bienes y derechos de las personas deudoras:
1. Transcurrido los plazos legales sin haberse realizado el ingreso requerido se procederá, en virtud de la providencia de apremio, al embargo de los bienes y derechos que procedan, siempre que no se hubiese solventado la deuda mediante la ejecución de garantías. Cada embargo a practicar se documentará en diligencia de embargo que podrá acumular varias deudas de un mismo obligado al pago y serán dictadas por la jefatura de Servicio de la Recaudación Municipal.
  2. La adjudicataria facilitará un informe con las deudas pendientes de pago de las personas obligadas, con acumulación de deudas pendientes de otras providencias de apremio anteriores. La acumulación diligenciada podrá ser objeto de comunicación a la deudora, dándole cuenta de la deuda preexistente y de la acumulada.
  3. La adjudicataria colaborará en la preparación, generación, impresión y ensobrado de las comunicaciones informativas, las notificaciones y, en su caso, los acuses de recibo de todas las actuaciones que se deriven y generen en el procedimiento ejecutivo, incluidos los documentos de cobro, a partir de la diligencia de embargo dictada por los servicios municipales de recaudación.
  4. La adjudicataria realizará todas las tareas auxiliares establecidas en el apartado b) anterior en esta fase del procedimiento ejecutivo a partir de la diligencia de embargo dictada por los servicios municipales de recaudación.
- d) Solicitudes de Información previas al embargo de bienes:
1. De los procesos de intercambio de datos o información con las administraciones públicas.
    - a. La mayor parte de los procesos de intercambio de datos o información, con las administraciones públicas a efectos de documentar los expedientes ejecutivos, se gestiona a través de plataformas telemáticas. Estos accesos están reservados con carácter exclusivo a personas funcionarias públicas.
    - b. La solicitud de información que se formula a las diferentes Administraciones Públicas: Hacienda Foral de Bizkaia, Tesorería General de la Seguridad Social e Instituto Nacional de la Seguridad Social se realiza exclusivamente por la persona funcionaria responsable del servicio que dispone de su identificación y clave personal de acceso a través de las propias plataformas informáticas de las Administraciones Públicas a las que les solicita información. La contestación a estas solicitudes se recibe igualmente en las mismas plataformas y accediendo con las mismas claves.
    - c. La adjudicataria colaborará en la preparación de los soportes informáticos necesarios para solicitar por los servicios municipales de recaudación esta información a las correspondientes entidades públicas.
  2. De las solicitudes de información de cuentas bancarias a través de normas del Consejo Superior Bancario.
    - a. Con respecto a las entidades bancarias y de crédito, el Ayuntamiento se adhirió a la norma 63 del Consejo Superior Bancario (sistema informático centralizado de embargos). Es el propio Ayuntamiento, a través de la persona funcionaria responsable del servicio quien formula tanto las solicitudes de información, como los mandamientos de embargo y es también quien recibe tanto la información solicitada como el acuse de los mandamientos ordenados.
    - b. En esta apartado la labor de colaboración de la adjudicataria se limita, a la entrega física de la solicitud de información, en los casos en que las entidades bancarias exijan la entrega material de la solicitud, ya que cada entidad bancaria dispone de su propio sistema de recepción de las solicitudes de información o requerimientos de embargo. A

estos efectos, hay entidades que establecen intercambios de información a través de ficheros encriptados que se remiten directamente por los servicios municipales e igualmente se reciben por este servicio.

- c. La adjudicataria colaborará en la preparación de los soportes informáticos necesarios para solicitar por los servicios municipales de recaudación esta información a las correspondientes entidades bancarias.
3. De las solicitudes de información en Registros Públicos.
  - a. La adjudicataria colaborará en la búsqueda y seguimiento de otros bienes o derechos de las personas deudoras en los registros públicos de acceso general.
    - Solicitará información del Registro de la Propiedad y del Registro Mercantil sobre titularidad de bienes y derechos.
    - Solicitará información del Registro de Tráfico sobre titularidad de vehículos.
    - Solicitará información de cualquier otro Registro Público sobre otros bienes y derechos de las personas deudoras.
  - b. Los gastos por estos conceptos serán satisfechos por la adjudicataria y serán objeto de reintegro en los términos y condiciones establecidos en el apartado 4.4 del presente pliego de prescripciones técnicas.
4. La adjudicataria solo accederá a la información limitada al ejercicio de los servicios de colaboración objeto del presente Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares.

En ningún caso, la adjudicataria accederá a los datos u objetos tributarios de los contribuyentes, ni a ninguna información respecto a las cuentas bancarias de las personas deudoras existentes en las bases de datos tributarias y recaudatorias, a efectos de la posible identificación de bienes o derechos o su embargo.

e) Del embargo de bienes:

1. De las diligencias de embargo notificadas a las personas obligadas al pago.
  - a. Las diligencias de embargo se practican exclusivamente por la persona funcionaria responsable del servicio. El servicio municipal de recaudación notificará a las personas obligadas al pago de las deudas, las diligencias de embargos de dinero en efectivo, de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito, de sueldos, salarios y pensiones, de bienes inmuebles y derechos reales sobre los mismos, de intereses, rentas y frutos de toda especie, de establecimientos mercantiles e industriales, de los restantes bienes muebles y semovientes, de derechos consolidados de Entidades de Previsión Social Voluntaria, Planes de Pensiones, Mutualidades de Previsión Social y Planes de Previsión Asegurados y de otros créditos, efectos y derechos.

La adjudicataria colaborará en los trabajos auxiliares de impresión, ensobrado, y entrega en el Servicio Postal (Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA actual adjudicataria del servicio de entrega de comunicaciones postales) para su notificación a las personas obligadas al pago, al igual que se hace con las providencias de apremio y en los términos establecidos en el apartado b anterior.
  - b. Los actos administrativos de trámite de los embargos se dictan por los órganos competentes de la administración local, se notifican a través del Servicio Postal de Correos y se practica el embargo en aplicación de las normas del CSB o en aplicación del principio de colaboración con otras administraciones públicas por vía telemática (Hacienda Foral de Bizkaia / Instituto Nacional de la Seguridad Social).
2. De los mandamientos de embargo notificados a terceros depositarios de los bienes objeto de embargo.
  - a. El servicio municipal de recaudación notificará los mandamientos de embargos a las entidades o personas depositantes de dinero en efectivo, de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito, de sueldos, salarios y pensiones, de intereses, rentas y frutos de toda especie, de establecimientos mercantiles e industriales, de los restantes bienes muebles y semovientes, de derechos consolidados de Entidades de

- Previsión Social Voluntaria, Planes de Pensiones, Mutualidades de Previsión Social y Planes de Previsión Asegurados y de otros créditos, efectos y derechos.
- i. La adjudicataria colaborará en los trabajos auxiliares de impresión, ensobrado, y entrega en el Servicio Postal (Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA actual adjudicataria del servicio de entrega de comunicaciones postales) para su notificación, al igual que se hace con las providencias de apremio, en los términos establecidos en el apartado b anterior.
  - ii. Los costes de la anotación del mandamiento de embargo en los Registros Públicos será de cuenta de la adjudicataria que únicamente se reintegrará de su costo en el caso de ingresarse las costas correspondientes en las arcas municipales en los términos establecidos en el apartado 4.4 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
- b. Será competencia de la Jefatura de los Servicios de Recaudación Municipal el mandamiento para la anotación preventiva en el Registro de la Propiedad del embargo de bienes inmuebles y derechos reales sobre los mismos, con los requisitos establecidos reglamentariamente.
- i. Los mandamientos se presentarán por triplicado en los Registros de la Propiedad. Los registradores devolverán en el acto uno de los ejemplares con nota de referencia al asiento de presentación del mandamiento y otro, en su día, con la nota acreditativa de haber quedado extendida la anotación oportuna o de no haber podido practicarse, expresando detalladamente no solo los defectos advertidos, sino también la forma y medios de subsanarlos. El tercer ejemplar del mandamiento quedará archivado en el registro.
  - ii. La adjudicataria colaborará en los trabajos auxiliares de impresión, ensobrado, y entrega en el Registro Público correspondiente para su anotación.
  - iii. Los costes de la anotación del mandamiento de embargo en los Registros públicos será de cuenta de la adjudicataria que únicamente se reintegrará de su costo en el caso de ingresarse las costas correspondientes en las arcas municipales.
- f) Del depósito de bienes embargados, la designación de personas peritos y de depositarias.
1. Es competencia exclusiva de la Jefatura de los Servicios de Recaudación Municipal, el depósito de bienes embargados, la designación de peritos y de depositarios, su remoción, la enajenación de los bienes embargados y demás actos hasta la terminación del procedimiento de apremio, en los términos establecidos en el Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia.
  2. La labor de colaboración de la adjudicataria, llegado el caso, se limitaría a una actividad meramente de apoyo o auxilio en la remisión de notificaciones tanto al depositario nombrado como removido. Esta actividad en ningún caso supone un ejercicio de autoridad.
- g) De la subasta y enajenación de bienes
1. La jefatura del Servicio de Recaudación iniciará los trámites tendentes a la enajenación de los bienes, y dictará todos aquellos actos de trámite y resoluciones que resulten procedentes legal y reglamentariamente.
  2. La adjudicataria colabora con la administración municipal en:
    - a. Los trabajos auxiliares de impresión, ensobrado, y entrega en el Servicio Postal (Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA actual adjudicataria del servicio de entrega de comunicaciones postales) para su notificación, al igual que se hace con las providencias de apremio y en los términos establecidos en el apartado b anterior.
    - b. La preparación y redacción de los anuncios. La tramitación de estos anuncios se realiza por el personal propio de la recaudación municipal.
    - c. La preparación y redacción de lotes.
    - d. La adjudicataria auxiliará al personal municipales en la celebración de las subastas que tengan lugar y, en general, en los procedimientos de enajenación de los bienes



embargados, con la puesta a disposición del Ayuntamiento de un local propio previsto a tal efecto en el Pliego de prescripciones técnicas y, en ningún caso tal actividad de auxilio o colaboración puede suponer un ejercicio de autoridad.

- h) De la declaración de fallidos.
- a. La declaración de fallido será acordada por la Jefatura de Servicio de Recaudación para los obligados al pago cuya deuda no pueda hacerse efectiva en los respectivos procedimientos administrativos de recaudación por insolvencia probada de los mismos, a la vista de los datos obrantes en aquellos y las actuaciones realizadas.
  - b. La adjudicataria realizará, a petición de los servicios municipales de recaudación, un informe provisional con la propuesta de las bajas provisionales de valores no cobrados en los términos que se regulan en el apartado 4.3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
  - c. El informe provisional con las declaraciones de fallidos tendrá una periodicidad mínima de un mes y facilitará a los servicios municipales de recaudación la fiscalización y control de la procedencia de la declaración de bajas provisionales por los órganos municipales competentes.
- i) De los informes de la adjudicataria.
1. Análisis, consolidación y acumulación de deudas (de una misma persona deudora) respecto de los cargos de valores pendientes de cobro resultantes de las providencias de apremios dictadas por los servicios municipales de recaudación.
  2. Análisis del fichero comprensivo de recibos que se incluyen en la providencia de apremio al objeto de la corrección de datos objetivos en el contenido del mismo en el caso de errores formales (estructura incorrectas de NIF y domicilios incompletos o inexactos)
  3. Análisis predictivo que permita anticipar la información acumulada de personas deudoras con detalle por conceptos y número de recibos e importes para facilitar a la administración tributaria detectar errores recurrentes en los datos de origen en la emisión de recibos (direcciones erróneas, publicaciones reiteradas en Boletines Oficiales por domicilios desconocidos, etc.) y posibles contribuyentes por bajas por insolvencia o posibles cobros fallidos.
  4. La adjudicataria facilitará los informes sobre estado de deudas y del seguimiento realizado en el procedimiento recaudatorio, a petición de los servicios recaudatorios municipales, en casos de recursos y otras impugnaciones. El informe tipo a facilitar, bien en soporte documental, bien a través de accesos por Internet mediante el servicio HTTPS, tendrá la estructura y contenido que se establezcan por los servicios municipales de recaudación.
  5. La adjudicataria facilitará los informes, que a continuación se indican, a los servicios municipales de recaudación.
    - a. La adjudicataria presentará memoria anual ante los servicios municipales de recaudación de la gestión realizada durante el ejercicio. Esta memoria se presentará en un plazo de treinta días naturales siguientes a la finalización de cada ejercicio.

En dicha memoria se incorporará un informe sobre evolución de los cargos de valores gestionados por la recaudación municipal correspondientes a los ejercicios anteriores debidamente clasificados por conceptos y ejercicios y entre otros extremos, se detallarán:

      - Los valores cobrados por la administración municipal en las distintas fases del procedimiento de apremio:
        - Fase 1: Antes de notificarse la providencia de apremio.
        - Fase 2: En el plazo otorgado por la providencia de apremio.
        - Fase 3: Una vez dictada diligencia de embargo.

Todo ello, con indicación del principal, recargos, intereses y costas, y el procedimiento de cobro perfectamente detallado.

      - Los valores anulados por la administración tributaria y recaudatoria respecto a derechos pendientes de cobro gestionados en el procedimiento ejecutivo.

- Los valores declarados en situación de baja provisional por resultar fallidos los deudores y los valores repuestos a la vía voluntaria por las oficinas gestoras de los mismos. No obstante, a petición de los servicios municipales de recaudación se presentarán memorias parciales, de carácter extraordinario, con la evolución de los cargos de valores gestionados por la recaudación municipal durante el período solicitado, con el formato, contenido y estados numéricos que se le indiquen por la administración tributaria y recaudatoria.
  - b. La adjudicataria presentará informe mensual ante los servicios municipales de recaudación, con el balance de las actuaciones realizadas mensualmente, dentro de los 10 días siguientes al vencimiento de cada mes. El informe incluirá la situación del saldo pendiente de cobro, los cargos tramitados en vía ejecutiva en el mes anterior detallados por conceptos, las bajas y el cargo neto resultante, con indicación de los valores en riesgo de prescripción o de baja provisional, con objeto de facilitar a los servicios municipales el análisis de los ratios de recaudación (solvencia, liquidez, insolvencia y ratios técnicos análogos) y tesorería respecto de los saldos pendientes de cobro.
- j) De la atención al contribuyente.
- 1. La atención al contribuyente se realiza telefónicamente o de forma presencial en las oficinas centralizadas del Área de Economía y Hacienda del Ayuntamiento de Bilbao, ubicadas en la planta baja del Edificio San Agustín. Se atenderán todas las cuestiones que puedan suscitarse de carácter tributario y recaudatorio que puedan afectar al ejercicio de los derechos y obligaciones tributarias del contribuyente y en particular, en materia de información y asistencia al contribuyente, recursos a interponer, plazos de interposición y órgano al que deben remitirse aquellos, en todas las materias de ámbito competencial tributario y recaudatorio, incluida la recaudación ejecutiva.
  - 2. La adjudicataria se limitará a atender, en su caso, las consultas telefónicas o presenciales en sus oficinas de cuestiones informativas e incidentales sobre aspectos de la reclamación del pago de deudas en periodo ejecutivo (comunicaciones municipales informativas, fechas de notificación, publicación en Boletines Oficiales, copias de duplicados de recibos, plazos de pago y demás aspectos de hecho y sin contenido tributario). En ningún caso se informará sobre los derechos y obligaciones tributarias del contribuyente.
- k) Otras tareas auxiliares y de colaboración.
- 1. La licitadora colaborará en las tareas auxiliares relacionadas con el archivo físico, digitalización, grabación y escaneo de todos los documentos relativos a las actuaciones realizadas directamente en el procedimiento ejecutivo o que indirectamente puedan afectar a procesos de gestión tributaria o recaudatoria o su incorporación a bases de datos o documentales municipales.
  - 2. La licitadora colaborará en tareas auxiliares de depuración de datos o inconsistencias de información en las bases de datos tributarias o territoriales (errores de emplazamientos por no integración de estructura de datos en bases de la Dirección General de Tráfico, etc.).
  - 3. Como complemento a lo señalado en los apartados anteriores y cuando el Ayuntamiento así lo solicite, la adjudicataria prestará servicios de asistencia técnica mediante estudios, análisis y propuestas tendentes a mejorar la estructura organizativa en la recaudación de los ingresos de derecho público. En este aspecto, la solicitud del Ayuntamiento podrá versar sobre las siguientes cuestiones:
    - a. Diseño de métodos y circuitos procedimentales con descripción de los actos y actuaciones integrantes de la gestión objeto de este contrato.
    - b. Formación continua del personal que potencie su capacitación y especialización profesional en las materias propias de su cometido, en especial, respecto al uso de las aplicaciones informáticas y la atención al contribuyente en cualquiera de las dos lenguas oficiales y la capacitación lingüística del personal que no tenga conocimientos de euskera.
    - c. Diseño de los impresos y documentos de utilización masiva en la recaudación ejecutiva.

- d. Colaboración con los órganos competentes municipales en el diseño de sistemas de control y seguimiento mediante indicadores de calidad del servicio, consecución de objetivos y evaluación de resultados.
- l) La licitadora colaborará en la extracción de información para la generación de los soportes informáticos que requieran los servicios municipales de recaudación para solicitar información a las Entidades Financieras, a la Tesorería General de la Seguridad Social, al Instituto Nacional de la Seguridad Social, a la Hacienda Foral, al Registro de la Propiedad y a cualquier otro Organismo Público.

#### B.- DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN TÉCNICA, MATERIAL E INFORMÁTICA A LOS SERVICIOS MUNICIPALES EN LA GESTIÓN TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA DE IMPUESTOS, TASAS, MULTAS Y OTROS INGRESOS PUBLICOS

- a) La realización de los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión administrativa y recaudatoria de las carpetas documentales relativas a grabación de datos y escaneo de documentos en materia de infracciones tanto de tráfico y TAO/OTA, como administrativas.
- b) La realización de trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión tributaria y recaudatoria de carpetas documentales relativas a la grabación, escaneo y/o impresión de documentos y planos.
- c) La realización de los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión administrativa, para la depuración y/o revisión de datos con resultado positivo (direcciones, padrones y matrículas fiscales, impuestos, tasas y de otros ingresos).
- d) La realización de los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión tributaria y recaudatoria para la grabación de datos y escaneo de documentos remitidos desde otras áreas municipales.

#### 4.2.- DEL PAGO DE LAS DEUDAS EJECUTIVAS

El pago de las deudas pendientes en el procedimiento ejecutivo se efectuará en cualquier Entidad Bancaria Colaboradora del Ayuntamiento, y el ingreso se efectuará en una cuenta corriente de titularidad municipal, mediante la remisión de los documentos de pago precisos, o a través de Internet y siempre accediendo al contenido de la página WEB del Ayuntamiento de Bilbao mediante la utilización de los medios telemáticos correspondientes.

Una vez registrados los pagos realizados en las entidades bancarias colaboradoras, se transmitirá dicha información a través del fichero de intercambio anteriormente citado.

#### 4.3.- DECLARACIONES DE FALLIDOS

La adjudicataria en el plazo máximo de tres años desde que fuera efectuado un cargo de valores, deberá presentar un informe provisional con propuesta de baja provisional de los valores no cobrados, en el que entre otros extremos, se detallarán:

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

La persona responsable como Concejal Delegada del Área de Economía y Hacienda, a propuesta de la Subárea de Gestión Recaudatoria, podrá, excepcionalmente, autorizar una prórroga de la duración establecida en este apartado del procedimiento ejecutivo, por el plazo que se considere oportuno respecto de aquellos valores en que se acredite su viabilidad de cobro.

#### 4.4.- COSTAS DEL PROCEDIMIENTO:

Son costas del procedimiento, además de los gastos referidos en el artículo 82.2 del Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia, los gastos de franqueo postal derivados de la notificación y comunicación de las actuaciones recaudatorias, siempre que utilicen el sistema de correspondencia certificada con acuse de recibo.

Las costas del procedimiento ejecutivo, excepto los gastos del franqueo postal antes referido, con independencia del resultado de cada expediente de apremio, serán satisfechas por la adjudicataria.

Una vez ingresados en el Ayuntamiento los valores cobrados, con las costas incluidas, la adjudicataria será reintegrada de estas por el Ayuntamiento mediante liquidación que presentará aquel trimestralmente, acompañada de los correspondientes justificantes de los gastos anticipados. Los gastos de franqueo postal serán asumidos directamente por este Ayuntamiento, limitándose la adjudicataria a repercutirlos a los deudores en todos y cada uno de los documentos de pago que expida el mismo.

Por otra parte, serán asumidas por el Ayuntamiento las costas devengadas en la tramitación de expedientes en el procedimiento ejecutivo que sean objeto de declaración de baja por anulación por resolución de los órganos de gestión, o de reposición a voluntaria instada de oficio por la propia Administración.

Asimismo, finalizado el plazo de duración del contrato, la adjudicataria tendrá derecho a ser reintegrada por el Ayuntamiento del importe de la totalidad de las costas anticipadas pendientes de reembolso a dicha fecha y que no estuvieran vinculadas a expedientes de fallidos o bajas promovidos por la misma.

#### 4.5.- EN MATERIA DE PRACTICA DE NOTIFICACIONES:

Las notificaciones y comunicaciones con trascendencia jurídica para la correcta realización de los procedimientos, se ajustarán a los criterios de seguridad y eficacia, para lo cual se practicarán mediante correo certificado con acuse de recibo, en la forma prevenida en la Norma Foral General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia, y en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o por cualquier otro medio o procedimiento de comprobada efectividad que permita la constancia en cuanto a su recepción, identidad del acto que se notifica y persona receptora. Los costes que originen estas actuaciones son de cuenta y cargo del deudor por reputarse costas.

Todas las actuaciones contempladas en el apartado anterior, con trascendencia para los procedimientos, constarán y se integrarán en el sistema de información del Ayuntamiento, siendo éste quien controlará la gestión de las notificaciones.

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

Los impresos oficiales que son de utilización normalizada en los procedimientos de recaudación ejecutiva, serán confeccionados y aprobados por el Ayuntamiento con sujeción, en todo caso, a la normativa del Territorio Histórico de Bizkaia.

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

#### 4.7.- USO DE LAS LENGUAS OFICIALES.

La adjudicataria deberá ofrecer su prestación del servicio respetando el derecho de la ciudadanía a ser atendida en cualquiera de las dos lenguas oficiales, y en todo caso:

- a. La rotulación tanto exterior como interior de las oficinas destinadas para la atención e información a los contribuyentes estará en euskera y castellano.
- b. Los mensajes que no tienen destinatario determinado, es decir, aquellos emitidos a través de contestador automático de la central telefónica, serán en euskera y castellano en ese orden.

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

#### QUINTA.- DE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO.

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

**SEXTA.- DE LOS RECURSOS HUMANOS.**

La adjudicataria dispondrá de todo el personal necesario para la prestación de la totalidad de los servicios definidos en este Pliego. Todo el personal destinado a estos trabajos lo será con carácter exclusivo para este contrato, salvo los destinados a cubrir sustituciones o bajas.

La adjudicataria presentará, previamente al inicio de la prestación de los servicios, una relación nominal de las personas destinadas a los mismos, de manera que el Ayuntamiento pueda identificar, en cualquier momento, a las personas que ejecutan el servicio.

La dotación mínima de personal será la siguiente:

<b>Categoría</b>	<b>Cantidad</b>
Dirección Territorial.	1
Subdirección de Delegación	1
Titulación superior	2
Jefatura Informática.	1
Oficial de primera	12
Oficial de segunda	6
Personal Administrativo	1

El Ayuntamiento de Bilbao no tendrá relación jurídica, laboral, ni de otra índole, con el personal de la adjudicataria, ni durante el plazo de vigencia del contrato, ni al término del mismo.

Durante la vigencia del contrato la adjudicataria, siempre que se vaya a producir una variación en la relación nominal de las personas que constituyen la plantilla con que se inicia el contrato, bien sea por jubilación, defunción, baja voluntaria, despido, invalidez temporal, invalidez permanente etc..., está obligada a comunicarlo previamente al Ayuntamiento a través de los Servicios Técnicos Municipales, plantear la propuesta de sustitución y recibir la correspondiente autorización. La sustitución, temporal o definitiva, del personal designado, se comunicará por escrito con un plazo de antelación de diez días naturales al día en que efectivamente vaya a producirse la sustitución. La aceptación del sustituto queda condicionada a que cumpla los requisitos establecidos en este Pliego. La adjudicataria comunicará al Ayuntamiento, asimismo, cualquier variación o incidencia que se produzca, a lo largo de la vigencia del contrato, en la relación nominal del personal afecto a la prestación de los servicios.

La falta de comunicación por parte de la adjudicataria a los Servicios Técnicos Municipales, de cualquier variación de la plantilla realizada unilateralmente, podrá dar lugar a una falta grave pudiendo su reiteración provocar la resolución del contrato.

La adjudicataria debe garantizar la atención a los contribuyentes en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, por lo que en las oficinas de atención recaudatoria habrá suficiente personal administrativo de atención al público con conocimiento de euskera para garantizar que el euskera, al igual que el castellano, sea lengua de servicio en sus relaciones con los contribuyentes tanto en la atención telefónica como en la presencial.

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

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

- a. Ostentar la representación del adjudicatario cuando sea necesaria su actuación o presencia, según el presente Pliego, así como en otros actos derivados del cumplimiento de las obligaciones contractuales, siempre en orden a la ejecución y buena marcha del servicio.
- b. Organizar la ejecución del servicio así como el cumplimiento de las órdenes recibidas del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento se reserva, cuando concurren causas justificadas, la facultad de solicitar a la adjudicataria la sustitución del mismo, y la designación de un nuevo delegado responsable.

#### SEPTIMA.- DE LOS MEDIOS MATERIALES.

1º.- La adjudicataria estará obligada a disponer, a su costa, de una central telefónica que soporte un mínimo de cuatro líneas telefónicas para la atención al público. Una de las líneas telefónicas deberá estar preparada para recibir y transmitir información a través de fax. El coste de conexión no debe suponer a la persona interesada un precio superior al de llamada local, con independencia del punto de llamada.

2º.- Para la prestación del servicio, la adjudicataria dispondrá en condiciones de idoneidad a juicio del Ayuntamiento, de uno o varios locales de oficinas para la atención del público, para uso de archivos, salas de formación del personal, salas de reuniones y de subastas y otras dependencias de servicio interno, con una superficie recomendable de 200 metros cuadrados. Dichos locales deben estar dentro del término municipal de Bilbao.

En cualquier caso deberá estar exento de barreras arquitectónicas que limiten el libre acceso de los contribuyentes.

En el plazo de 10 días desde la formalización del contrato, la adjudicataria deberá acreditar documentalmente estar en disponibilidad de poder acceder a la propiedad o arrendamiento de los locales.

Hasta que la adjudicataria no disponga de los locales de oficinas aptos para la prestación del servicio, no se efectuará el primer cargo.

Dichos locales, debidamente habilitados, se dotarán con mobiliario, material y equipos informáticos, así como de los suministros de agua, luz, y teléfono con línea para uso informático y telemático. Todas estas dotaciones, así como las necesarias para su mantenimiento, serán de cuenta y cargo de la adjudicataria.

La oficina permanecerá abierta como mínimo en el mismo horario que el resto de las dependencias municipales.

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

##### 1.- HARDWARE

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

La adjudicataria deberá, a su costa, posibilitar la conexión e integración de los aplicativos informáticos, con los niveles de seguridad que se establezcan, y siempre sobre cualquier tipo de plataforma informática de uso habitual (navegadores estándar utilizados para acceder a Internet mediante el servicio HTTPS), que permitan realizar las consultas que se estimen convenientes al objeto del control de la gestión de los servicios de asistencia y colaboración contratados.

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

- a) Capacidad de conexión. Se distinguirán dos tipos de conexiones:
  - a.1.) Consultas "on line" al sistema de información: deberán poder conectarse mediante el protocolo de transferencia de hipertexto (http) de la familia de protocolos TCP/IP para las consultas "on line" del sistema de información que se puedan efectuar ~~los funcionarios~~ desde los dispositivos integrados en la red municipal corporativa.

a.2.) Mediante protocolo FTP para la transferencia de archivos entre la empresa adjudicataria con la red municipal y, concretamente, el equipo del Área de Economía y Hacienda, respetando e integrándose en la política de seguridad informática municipal.

- b) Equipamiento informático. El necesario para el desarrollo de las tareas que constituyen el objeto del contrato, dimensionándolo en cuanto a su capacidad de proceso, memoria, almacenamiento en disco, soporte magnético de intercambio, dispositivos de seguridad, recepción y transferencia de información con el Ayuntamiento. Asimismo, se dotará de impresoras, escáner y cuanto equipo informático sea necesario para la correcta prestación del servicio objeto de contrato.

## 2.- SOFTWARE.

Desde el año 2016, el Área de Economía y Hacienda del Ayuntamiento de Bilbao, dentro de un proyecto de transformación denominada "Udaltax", ha modernizado sus aplicativos de gestión tributaria y recaudatoria con un el objetivo de construir un modelo integrado de gestión administrativa y tributaria más sensible a las necesidades de los contribuyentes con una mayor eficacia, transparencia y mejora en la atención de la ciudadanía.

"UdalTax #0" ha facilitado la configuración de un modelo de administración pública bajo plataformas estándares de gestión SAP (EHP6 for SAP ERP 6.0) que permiten innovar y gestionar los cambios con una clara vocación de atención a la ciudadanía con respuesta rápida a sus pretensiones y necesidades.

Este nuevo sistema, integra dos líneas coordinadas de actuación ligadas entre sí:

- La gestión de expedientes electrónicos (Udalbek), soportados básicamente en la solución SAP Folders

Management-Public Sector (SAP FM-PS)

- Y la gestión tributaria, tanto de los impuestos y tasas, como de los demás ingresos de derecho público, y su recaudación municipal en periodo voluntario y ejecutivo, basados en un nuevo modelo construido con la solución SAP Tax and Revenue Management (SAP TRM/PSCD).

La adjudicataria deberá tener desarrollado y en explotación, en el momento de presentarse a licitación, el conjunto de aplicaciones necesario y su integración con la información municipal para la plena ejecución del contrato (operativas desde servicios https y sobre navegadores de uso habitual), con procesos rápidos y eficaces. A estos efectos, el sistema de información deberá permitir:

- a) La adaptación y parametrización a las necesidades funcionales específicas de este Ayuntamiento, por lo que en el diseño y establecimiento de flujos de trabajo se introducirán las necesarias fases, pasos y parámetros que respondan a las mismas.
- b) Posibilitar, además, en los procedimientos de recaudación ejecutiva, la impresión de documentos aptos para su tratamiento informatizado con las Entidades de Depósito colaboradoras en la Recaudación Municipal.
- c) Asumir la depuración y actualización de los datos de contribuyentes y deudas, y permitir la comunicación de las modificaciones al Ayuntamiento.
- d) Cuidar de la seguridad de los datos de acuerdo con la legislación vigente en cada momento, y, como mínimo, con el mismo nivel utilizado por el Ayuntamiento.
- e) Disponer y facilitar el acceso a herramientas informáticas de última generación (Business Intelligence) de análisis de datos e indicadores que permitan la toma de decisiones por los órganos competentes de la recaudación municipal, en cada una de las fases que forman parte del procedimiento ejecutivo. Asimismo, se permitirá el conocimiento de valores económicos y de datos de contribuyentes incursos en el procedimiento ejecutivo, tanto actuales como históricos y evolutivos. Dicha información estadística y de análisis deberá ser exportable a herramientas ofimáticas estándar (Excel y Word) y deberá permitir y facilitar su integración con las herramientas de gestión municipal (SAP).

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

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

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

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

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

##### NOVENA.- DE LOS TIPOS DE LICITACION

La retribución del presente contrato estará en función del volumen o de los resultados concretos que se obtengan por las gestiones y servicios realizados por la adjudicataria tomándose en particular como índice o base de cálculo el importe de los derechos recaudados, es decir, por los tributos y demás ingresos de derecho público cuya recaudación en periodo ejecutivo, en los términos descritos en este Pliego, son objeto de la asistencia y colaboración contratados.

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

##### 9.1.- EN MATERIA DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA:

9.1.1.- Por tareas desarrolladas dentro del ámbito del contrato relativas a la atención objetiva y genérica al contribuyente en materia de recaudación y demás tareas que no tengan su encaje específico en los apartados siguientes. Se prevé una participación sobre los recargos de los ingresos realizados en periodo ejecutivo de tributos, precios públicos e ingresos de derecho público que no sean multas de Circulación, OTA-TAO y otras sanciones administrativas, incluso mediante su reposición a voluntaria acordada por la Administración, siempre y cuando la adjudicataria hubiere realizado alguna gestión al respecto, se fija un tipo máximo de licitación del 100% del recargo aplicable en los cobros realizados en periodo ejecutivo, IVA excluido. A estos efectos, en los ingresos realizados mediante reposición a voluntaria acordada por la Administración, el tipo de licitación se aplicará estimándose, en todo caso, un recargo del 5%.

9.1.2.- Por tareas desarrolladas dentro del ámbito del contrato relativas a la atención objetiva y genérica al contribuyente en materia de recaudación y demás tareas que no tengan su encaje específico en los apartados siguientes. Se prevé una participación sobre los recargos de los ingresos realizados en periodo ejecutivo por multas de Circulación, OTA-TAO y otras sanciones administrativas, incluso mediante su reposición a voluntaria acordada por la Administración, siempre y cuando la adjudicataria hubiere realizado alguna gestión al respecto, se fija un tipo máximo de licitación del 100% del recargo aplicable en los cobros realizados en periodo ejecutivo, IVA excluido. A estos efectos, en los ingresos realizados mediante reposición a voluntaria acordada por la Administración, el tipo de licitación se aplicará estimándose, en todo caso, un recargo del 5%.

9.1.3.- Por los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión administrativa de las carpetas documentales relativas a grabación de datos y escaneo de documentos en materia de recaudación ejecutiva, se fija un precio máximo por cada carpeta documental individual, de CINCO EUROS (5,00 €), IVA excluido.

9.1.4.- Por los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración para la presentación del informe provisional con la propuesta de las bajas provisionales de valores no cobrados, se fija un precio máximo por cada contribuyente de OCHO EUROS (8,00 €), IVA excluido.

##### 9. 2.- EN MATERIA DE GESTION TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA DE IMPUESTOS, TASAS, MULTAS Y OTROS INGRESOS PUBLICOS

9.2.1.- Por los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión administrativa y recaudatoria de las carpetas documentales relativas a grabación de datos y escaneo de documentos en materia de infracciones tanto de tráfico y TAO/OTA, como administrativas, se fija un precio máximo por cada carpeta documental individual de CINCO EUROS (5,00 €), IVA excluido

9.2.2.- Por los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión tributaria y recaudatoria de carpetas documentales relativas a la grabación, escaneo y/o impresión de documentos y planos,



se fija un precio máximo por cada carpeta documental individual de SEIS EUROS (6,00 €), IVA excluido

9.2.3.- Por los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión administrativa, para la depuración y/o revisión de datos con resultado positivo (direcciones, padrones y matriculas fiscales, impuestos, tasas y de otros ingresos), se fija un precio máximo por cada contribuyente de SEIS EUROS (6,00 €), IVA excluido.

9.2.4.- Por los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión tributaria y recaudatoria para la grabación de datos y escaneo de documentos remitidos desde otras áreas municipales, se fija un precio máximo por cada documento de CINCO EUROS (5,00 €), IVA excluido.

#### DECIMA. DE LA FORMA DE PAGO.

El pago se efectuará una vez presentadas en la Subárea de Gestión Recaudatoria las facturas electrónicas mensuales detalladas, libradas por meses vencidos, previos los trámites administrativos correspondientes, abonándose dentro del plazo legalmente establecido al efecto. Se presentarán facturas electrónicas mensuales, diferenciando según su objeto si se refieren a los ingresos mensuales realizados, a las declaraciones de fallidos, a cobros de recibos que han sido objeto de recuperación a situación de voluntaria, a costas y a los concretos servicios de asistencia y colaboración contratados.

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

##### DECIMOPRIMERA. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA.

###### 11.1.- DEBERES Y OBLIGACIONES PARTICULARES DE LA ADJUDICATARIA.

Serán deberes y obligaciones de la adjudicataria del servicio, además de los ya señalados en las cláusulas precedentes, las siguientes:

1º.- La adjudicataria no podrá realizar ninguna actuación que constituya legalmente acto administrativo, por cuanto tales actos administrativos son competencia exclusiva de los correspondientes órganos del Ayuntamiento, así como la resolución de cuantos recursos y reclamaciones deban acordar estos, todo esto sin perjuicio de las actuaciones y colaboraciones contratadas con el adjudicatario.

2º.- Ejercer la actividad de colaboración prevista en este pliego, así como guardar bajo su responsabilidad los documentos que, expedidos por los órganos competentes del Ayuntamiento, se le encomienden para que lleve a cabo dicha actividad de colaboración.

3º.- Llevanza y custodia de aquellos libros o registros informáticos que sean establecidos por el organismo municipal competente.

4º.- Suministro de la memoria anual de cada ejercicio económico y balance mensual.

5º.- Facilitar cualquier intervención de los funcionarios municipales para verificar el estado de la documentación, instalaciones y demás condiciones de prestación de los servicios objeto de contrato.

6º.- Evitar bajo su responsabilidad la exacción de costas y gastos que no estén debidamente autorizados, justificando en todo caso las que legalmente sean exigibles.

7º.- Ser correcto en las relaciones con el público, cuidando bajo su responsabilidad que esta norma sea observada por el personal a su cargo.

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

9º.- Notificar, en el plazo de quince días, las incapacidades o incompatibilidades que hubieran podido sobrevenir.

10º.- La adjudicataria está obligada a mantener los medios personales y materiales suficientes para la correcta ejecución del contrato durante la vigencia del mismo

###### 11.2.- CONFIDENCIALIDAD Y TITULARIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Es obligación de la adjudicataria no utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos, así como información relacionada directa o indirectamente con los trabajos objeto del contrato, ni publicar total

o parcialmente el contenido de los mismos, respondiendo, en su caso, de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Con independencia de la información que obtenga la adjudicataria, el Ayuntamiento facilitará aquella que estime necesaria para la mejor prestación de los servicios que son objeto del contrato.

La información, inclusive la que obtenga la adjudicataria en la realización de sus servicios, será en su totalidad y sin excepción alguna propiedad de este Ayuntamiento, por lo que aquél no podrá en ningún caso facilitar esta información a otras Administraciones, Instituciones o particulares.

Asimismo, el Ayuntamiento será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos y registros informáticos que obren en poder de la adjudicataria, necesarios para la realización de los servicios objeto de contrato.

La adjudicataria al término del contrato estará obligado a entregar al Ayuntamiento de Bilbao, en el soporte informático que se establezca por la Tesorería Municipal, de conformidad con los Servicios Informáticos Municipales, toda la información contenida en sus ficheros, archivos y registros informáticos que obren en su poder, junto con la documentación administrativa que le sirve de soporte.

Las anteriores obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas en garantía del deber de secreto que para el efecto establece la normativa sobre protección de datos de carácter personal.

Además de este deber de confidencialidad la adjudicataria deberá operar con los controles de calidad que se consideren adecuados y suficientes y en su caso establezca el Ayuntamiento a fin de garantizar la no vulneración de dicho deber ni siquiera de forma involuntaria.

#### 11.3.- RESPONSABILIDAD DE LA ADJUDICATARIA.

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

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

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

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

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

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

**11.4.2.-** Previa la tramitación del oportuno expediente, con una penalidad por importe entre MIL DOSCIENTOS EUROS CON UN CÉNTIMO DE EURO (1.200,01 €) hasta SEIS MIL DIEZ EUROS

(6.010,00 €), en función de la mayor o menor gravedad del incumplimiento cometido, los siguientes supuestos de incumplimientos o faltas graves:

- Desobediencia de las órdenes que emanen del Tesorero o, en su caso, de la Jefatura de la Subárea de Recaudación, y que se dicten para la más correcta y eficaz prestación del servicio.
- Cesión o concertación de la prestación parcial del servicio con terceros sin la previa autorización del Ayuntamiento.
- Interrupción continuada en la prestación del servicio sin causa justificada ni autorización municipal.
- Exacción de costas y gastos a los contribuyentes que no están debidamente autorizadas y justificadas.
- Incumplimiento de las obligaciones de contratación del personal, del tipo de contrato a realizar con el mismo y las obligaciones con la Seguridad Social.
- La prescripción de valores en el procedimiento ejecutivo, por negligencia imputable al contratista, sin perjuicio de la exigencia del reintegro.
- La formulación de propuestas improcedentes de fallidos como resultado de la fiscalización ordenada por la administración.
- Incumplimiento de las obligaciones fiscales, tanto de carácter material como formal, para con la Hacienda Pública, estatal, autonómica o local.
- La falta de comunicación por parte de la adjudicataria a los Servicios Técnicos Municipales, de cualquier variación de la plantilla realizada unilateralmente.
- Incurrir en falta leve más de cinco veces en el plazo de dos años contados desde que se cometa la primera.

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

- Ocultar datos que impidan efectuar los controles previstos en este Pliego.
- Cualquier actuación negligente que perjudique notoriamente a los intereses municipales.

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

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

**11.4.6.-** Las penalidades referidas en los apartados anteriores no excluyen el derecho a indemnización que el Ayuntamiento tenga por los daños y perjuicios que el incumplimiento de la adjudicataria le pudiera ocasionar.

#### DOUDECIMA.- DE LA REVISIÓN DE PRECIOS.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 103 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, no procederá la revisión del precio del contrato.

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

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

13.2.- A la extinción del contrato la adjudicataria deberá poner a disposición del Ayuntamiento, debidamente ordenada, toda la documentación que obre en su poder, rindiendo cuentas de su gestión con el arqueo correspondiente, entendiéndose que en tanto no se produzca la plena conformidad de la Tesorería municipal deberá responder aquél frente a ésta, además de asumir la obligación de resarcir los daños y perjuicios que se ocasionen por su demora en la devolución de la documentación o rendición de cuentas. Asimismo, deberá poner a disposición del Ayuntamiento toda la información técnica, económica y de personal que se considere precisa por los servicios municipales.

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

En Bilbao, a 19 de Junio de 2018

BORONDATZEKO ETA DERRRIGORREZKO  
SEKZIOBURUA  
EL JEFE DE SECCIÓN DE RECAUDACIÓN  
VOLUNTARIA Y EJECUTIVA

Sr. Carlos Pérez López

DIRUBILKETAREN KUDEAKETA SAILATALBURUA  
LA JEFE DE LA SUBÁREA DE GESTIÓN  
RECAUDATORIA

Sra. María Jesús San Miguel Bilbao

DIRUBILKETA ZUZENDARIORDEA  
EL SUBDIRECTOR DE RECAUDACIÓN

Sr. Juan Cruz Renobales Scheifler

ZERGEN KUDEAKETARAKO ZUZENDARIA  
EL DIRECTOR DEL ÓRGANO DE GESTIÓN  
TRIBUTARIA

Sr. Jose Manuel Marín Monzón