



PLIEGO DE BASES TÉCNICAS DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y DE COLABORACIÓN Y ASISTENCIA EN LA REALIZACIÓN DE LAS LABORES DE GESTIÓN RECAUDATORIA EN VÍA DE APREMIO DE INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO (EXPTE. C.C.C. C02/020/2011)

1.- OBJETO DEL CONTRATO

Constituyen el objeto del contrato los servicios complementarios y de colaboración y asistencia técnica, material e informática en la gestión recaudatoria en vía de apremio de ingresos de derecho público cuya competencia sea de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, ya propia o por atribución en delegación o encomienda de gestión desde la Administración Institucional de esa Comunidad Autónoma u otros entes de derecho público. Asimismo, los servicios objeto de este contrato se prestarán en la exigencia de costas impuestas a particulares en procedimientos contencioso-administrativos, en defecto de pago voluntario de las mismas.

Los precitados servicios comprenderán todas aquellas tareas que **no impliquen ejercicio de autoridad ni la custodia de fondos públicos**, en orden a conseguir la máxima eficacia en la cobranza, en período ejecutivo, de esos derechos de naturaleza pública, unido a una mayor calidad en la prestación de esos servicios al ciudadano e irán referidos a deudores domiciliados en los tres Territorios Históricos de esta Comunidad Autónoma.

2.- ORGANIZACIÓN

La Dirección de Finanzas, en su calidad de órgano competente para la gestión recaudatoria en periodo ejecutivo, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 14 d) del decreto 568/2009, de 20 de octubre, por el que se establece la estructura y funciones del Departamento de Economía y Hacienda, ejercerá las funciones de dirección, organización, administración y la autoridad que legalmente le corresponde en función de los distintos servicios contemplados en este Pliego de Prescripciones Técnicas. A estos efectos impartirá las órdenes y directrices que estime convenientes para el mejor desarrollo de lo que es objeto del contrato, que obligarán al contratista.

3.-CONTENIDO GENERAL, ALCANCE Y CARÁCTER DE LOS SERVICIOS

El desarrollo y ejecución del contrato se sujetará a lo dispuesto por las normas reguladoras del procedimiento de apremio en la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi, en especial al Decreto Legislativo 1/1997, de 11 de noviembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley de Principios Ordenadores de la Hacienda General del País Vasco y el Decreto 212/1998, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Recaudación de la Hacienda General del País Vasco, y comprende todas aquellas tareas de colaboración, asesoramiento y asistencia técnica, incluida la atención al público en locales aportados por el contratista, que no impliquen ejercicio de autoridad, en orden a conseguir la máxima eficacia en la cobranza de créditos públicos a través de la vía de apremio, sin que en ningún caso se contemple la producción de actos administrativos o el ejercicio de facultades que la ley reserva a la Administración.

El dictado, autorización y control de los actos administrativos en general **queda reservado, en exclusiva, a los órganos y funcionarios competentes** de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y particularmente en cuanto a los siguientes actos:

- Dictado de Providencias de Apremio.
- Dictado de Diligencias y Mandamientos de Embargo sobre bienes y derechos de los deudores.
- Designación de peritos, constitución de depósitos y designación y remoción de depositarios.
- Dictado de Requerimientos para obtención de Información.
- Actos conducentes a la enajenación de bienes embargados y ejecución de garantías.
- Dictado de las Resoluciones de recursos interpuestos contra actos del procedimiento administrativo de apremio, tercerías de dominio o de mejor derecho y resolución de expedientes de devolución de ingresos indebidos.
- Dictado de Resoluciones de fraccionamiento/aplazamiento de deudas, así como de suspensión de las actuaciones del procedimiento administrativo de apremio.

4.-CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS

Se definen seguidamente los criterios y condiciones de realización de los servicios objeto del presente contrato, con un especial interés en la utilización de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas tanto en la actuación administrativa como en las relaciones ciudadano-Administración: estas técnicas se refieren a la actuación del contratista con la Administración, del contratista con el ciudadano y de la Administración con el ciudadano, siguiendo el interés y pautas exigidas por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

De forma específica están comprendidos los siguientes trabajos que deberá realizar obligatoriamente el contratista:

4.1.-En materia de recaudación en periodo ejecutivo:

4.1.1.- El contratista deberá llevar a cabo la recepción, carga y grabación de todo tipo de información, antecedentes y documentos, tanto por soporte informático como en soporte documental, que le sean entregados para la gestión recaudatoria en periodo ejecutivo de los correspondientes ingresos de derecho público. Los antecedentes de las deudas cargadas mediante soporte informático y/o documental serán archivados ordenadamente por el contratista en el expediente administrativo de apremio, procediendo seguidamente a la notificación de la providencia de apremio a los obligados al pago en el plazo que posteriormente se determina.

4.1.2.-. El contratista formará físicamente los expedientes administrativos de apremio, los registrará y, con todos los antecedentes reglamentarios, dará traslado de los mismos al órgano competente de la Administración del País Vasco para que se dicten los actos administrativos necesarios y sucesivos hasta su finalización. Cuando se trate del dictado de actos de carácter colectivo/masivo, tales como actuaciones masivas de embargo de dinero en cuentas abiertas en entidades de depósito, sueldos, salarios y pensiones, créditos y derechos en otras Administraciones, o cualesquiera otras diligencias, requerimientos de información o actuaciones cuyo volumen determine el envío a la Administración de un considerable número de expedientes, se podrá sustituir el envío por la relación nominal de los deudores, identificados mediante C.I.F./N.I.E., con

expresión del número de expediente administrativo de apremio que, en todo caso, estará a disposición de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco al objeto de su remisión para el estudio, valoración y acreditación de los extremos que determine esta Administración.

4.1.3.- El contratista realizará materialmente los informes y propuesta de actuaciones en las distintas fases del expediente administrativo de apremio y elaborará los traslados y notificaciones individualizados que procedan, una vez hayan sido dictados los actos administrativos colectivos o individuales procedentes por el órgano administrativo competente. Asimismo, el contratista realizará las notificaciones de esos actos administrativos y ordenará y registrará informáticamente todas las actuaciones, de forma que puedan ser consultadas permanentemente por el órgano competente de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

El contratista velará por el absoluto respeto del instituto de la prescripción, evitando en todo caso su producción, y de producirse responderá de la misma. Respetará en todo caso los plazos legalmente establecidos para cada tipo de ingreso de derecho público y contará con las oportunas cautelas informáticas para evitar que se produzca la misma en la acción recaudatoria. En particular, realizará un exhaustivo examen del cargo inicial, proponiendo, de forma justificada la anulación de aquellos recibos afectados por la prescripción. Una vez realizado tal examen asumirá como responsabilidad propia la gestión del cargo resultante. La Dirección de Finanzas, al tiempo de dictar la providencia de apremio, cargará informáticamente en las bases de datos del contratista la relación de deudas, debidamente identificada, así como de la fecha de notificación y del plazo de pago voluntario de cada uno de ellas, a fin de que el contratista pueda computar el plazo de prescripción a tener en cuenta. La Dirección de Finanzas garantizará en todo caso un plazo mínimo de tres meses, desde la fecha del cargo, en el que el contratista pueda actuar sin incurrir en prescripción.

Entre otras actuaciones en las que se requerirá la asistencia y colaboración del contratista, una vez iniciado el procedimiento ejecutivo y dictada por el Director de Finanzas la providencia de apremio el contratista realizará las siguientes tareas:

- Expedirá e imprimirá las notificaciones de las providencias de apremio, que deberán cursarse por el contratista a los obligados al pago en el plazo máximo de 30 días desde que se dicten.
- Informará y preparará la publicación por comparecencia de las notificaciones infructuosas de las Providencias de Apremio.
- Elaborará los requerimientos para obtención de información de terceros, para su firma por el Director de Finanzas, los remitirá a las entidades que deban facilitar dicha información y gestionará la información recibida proponiendo las actuaciones pertinentes.
- Elaborará las propuestas de diligencias y mandamientos de embargo de bienes y de levantamiento de embargo para su firma por el Director de Finanzas.
- Realizará las notificaciones de diligencias de embargo. Expedirá e imprimirá las notificaciones de las diligencias de embargo, que deberán cursarse por el contratista a los obligados al pago en el plazo máximo de 30 días desde que la diligencia haya sido dictada.
- Informará y preparará la publicación por comparecencia de las notificaciones infructuosas de las diligencias de embargo.
- Propondrá e informará sobre la realización de bienes embargados y la ejecución de garantías.
- Propondrá la designación de peritos, así como la constitución de depósitos y la designación y remoción de depositarios, al objeto de su valoración y, en su caso, autorización por la Administración.
- Organizará las subastas de enajenación de bienes embargados.

- Realizará informes sobre recursos de reposición interpuestos contra actos del procedimiento de apremio dictados por el Director de Finanzas –pudiendo incluirse los interpuestos por deudores de territorio común-, sometiéndolos a la consideración de los funcionarios de la Dirección de Finanzas previamente a la propuesta de resolución que se eleve al Director de Finanzas, y llevará, asimismo, un registro informático de reclamaciones donde se haga constar, como mínimo, fecha de interposición del recurso, fecha de recepción, objeto del recurso, motivos, naturaleza de las alegaciones, fecha y carácter del informe y remisión del expediente.
- Formará físicamente los expedientes administrativos de devolución de ingresos indebidos, los registrará, y, una vez gestionada la correspondiente ficha de tercero, calculará los intereses debidos y elaborará el oportuno informe, que será visado y firmado, posteriormente, por el órgano administrativo competente.
- Dará traslado de cualquier hecho del que tenga conocimiento y del que pueda derivarse el inicio de acciones civiles o penales en defensa del crédito público.
- Elaborará informes sometiéndolos a la consideración de los funcionarios de la Dirección de Finanzas previamente a la propuesta de resolución que se eleve al Viceconsejero de Hacienda y Finanzas o, en su caso, al Director de Finanzas, en relación a las solicitudes de los deudores relativas a fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas en vía ejecutiva, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos.
- En el caso de no haberse logrado el cobro íntegro de la deuda ejecutiva, colaborará en la emisión del informe sobre las posibilidades de derivación conforme a los supuestos legales.
- Documentará e informará las declaraciones de fallido por insolvencia de los deudores para su estudio y autorización por la Administración, según las instrucciones que oportunamente se le señalen al contratista y asimismo, cuando proceda, preparará propuestas de mandamientos para que los créditos incobrables sean anotados en el Registro Mercantil.
- Propondrá la declaración y rehabilitación de créditos incobrables, para su estudio y autorización por la Administración.
- Prestará la atención al público que se precise, derivada de las precitadas tareas a realizar por el contratista.
- Procederá a la clasificación, archivo y custodia de la documentación generada en cada expediente de apremio, debiendo ponerla a disposición del Tribunal Económico-Administrativo de Euskadi, en el plazo máximo de 15 días, cuando para la resolución de reclamaciones económico-administrativas éste le requiera directamente la remisión del expediente íntegro.
- Preparará, en su caso, los expedientes de revisión de oficio de actos del procedimiento de apremio, incluyendo el informe jurídico y la propuesta de resolución, recabando los antecedentes precisos.

4.1.4.- El contratista elaborará las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida, tanto en la periódica rendición de cuentas que al efecto se establezca, como en cualquier otra circunstancia que le sea requerida.

4.1.5.- El contratista llevará informáticamente un fichero de insolvencias, susceptible de ser cruzado con los de las deudas vivas, a fin de poner en conocimiento de la Dirección de Finanzas esta circunstancia.

4.1.6.- Siempre que se produzcan situaciones de imposibilidad de actuar por falta de legitimación o personalidad del contratista, aparición de obstáculos legales, representativos o formales que impidan el ejercicio material de las labores recaudatorias por la personalidad, naturaleza o circunstancias del sujeto pasivo u obligado al pago, los

valores afectados por tales incidencias serán objeto de data especial por o para la subsanación de tales extremos.

4.1.7.- Los ingresos de las cantidades apremiadas serán realizados directamente por los deudores en las cuentas restringidas de recaudación habilitadas por la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, mediante la presentación del correspondiente documento de pago. La titularidad de dichas cuentas será de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, sin que el contratista pueda disponer bajo ningún concepto de los saldos, fondos e intereses en ellas ingresados.

La rendición periódica de cuentas se instrumentará mensualmente mediante soporte informático, de acuerdo con las instrucciones y el formato que se determine por la Dirección de Finanzas, acompañada de la documentación bancaria que la respalde. La misma deberá contener la justificación que concilie las datas por ingreso con los ingresos realizados en cuentas restringidas.

4.1.8.- Son **costas del procedimiento**, además de los gastos referidos en el artículo 113 y siguientes del Reglamento General de Recaudación, **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, por ser gastos que imprescindible y concretamente exige y requiere la tramitación del procedimiento.

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 el contratista**, quedando de su cargo las que resulten irrecuperables una vez finalizado el expediente. Una vez ingresados los valores cobrados, con las costas incluidas, el contratista será reintegrado de estas por el Departamento de Economía y Hacienda mediante liquidación que presentará aquel mensualmente, acompañada de los correspondientes justificantes de los gastos anticipados.

En cuanto a los gastos de franqueo postal, estos serán asumidos directamente por esta Administración, limitándose el contratista a repercutirlos a los deudores en todos y cada uno de los documentos de pago que expida el mismo. En consecuencia la facturación de tal servicio se realizará a cargo de este Departamento, que informará al contratista del precio de cada envío que deberá repercutir a cada recibo o recibos a que se refiera cada envío postal.

4.1.9. Para la formación de los expedientes ejecutivos, su seguimiento, control de actuaciones, resultados y mecanismos de gestión, el contratista deberá disponer de un sistema informático que además ofrezca accesos y consultas “on line” para el personal de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, permitiendo la consulta detallada de los datos de cada expediente.

4.1.10. Todo documento emitido por parte del contratista que sea susceptible de impugnación –providencias de apremio y diligencias de embargo- o de cuestionamiento por parte del destinatario –diligencias de acumulación, comunicaciones de deuda, etc...- deberá llevar una referencia numérica identificativa de la actuación documentada y la consiguiente advertencia al destinatario indicando la necesidad de reflejar la misma en caso de impugnación. ásicamente, la grabación y envío telemático de las notificaciones, con carácter previo a su entrega física, y en el r

4.2.- En materia de práctica de notificaciones

Todos los actos administrativos que en el ámbito de las actuaciones que son objeto de este contrato hayan de ser notificados, publicados, trasladados o comunicados a los deudores y, en general, a los interesados por cualquier causa en los procedimientos (tales como, providencias de apremio, resoluciones de recursos, diligencias, requerimientos, citaciones, actas, etc.) serán practicados por el contratista con arreglo a las normas vigentes.

En todo caso, las notificaciones y comunicaciones con trascendencia jurídica para la correcta realización de los procedimientos se ajustarán en su realización a las prescripciones de la legalidad vigente o a las que, en su momento, resultaren de aplicación, así como a los criterios jurisprudenciales de seguridad y eficacia, para lo cual se practicarán mediante correo certificado con acuse de recibo, o por cualquier otro medio o procedimiento de comprobada efectividad que permita la constancia en cuanto a la realización de dos intentos de notificación, en su caso, su fecha, hora y resultado y su recepción o no, identidad del acto que se notifica y persona receptora. A estos efectos, en las notificaciones por correo certificado a realizar a los deudores en vía de apremio, y al objeto de evitar la grabación y el archivo físico de los acuses de recibo, se utilizarán por el contratista el sistema **SICER** de control automatizado de envíos de la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima, con la que esta Administración tiene suscrito el correspondiente convenio, quedando integrado su coste en el concepto de gasto de franqueo postal.

Tal y como se ha expresado en el 4.1.8 esos gastos de franqueo se repercutirán a los deudores en los documentos de pago que se expidan, **quedando a cargo del Departamento de Economía y Hacienda los que resulten irrecuperables una vez finalizado el expediente**. Por su parte, corresponderán al contratista los gastos relativos a sobres y acuses de recibo, en los casos en que fuesen necesarios, así como la confección de todos los documentos complementarios de los envíos exigidos por el Servicio de Correspondencia.

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

Cuando la notificación o comunicación individual no pudiera realizarse o de cualquier otra forma resultara infructuosa, **el contratista realizará las indagaciones y diligencias encaminadas a localizar los domicilios y paraderos de los deudores pendientes de notificar al objeto de practicar personalmente las notificaciones, acudiendo a los registros y bases de datos a que tenga acceso**. Agotados estos trámites y dejando constancia de los intentos de notificación fallidos, practicará la notificación edictal en la forma, contenido y en los medios que establece para tales casos la legislación vigente. La notificación edictal se realizará mediante relaciones, agrupando por tipo de acto a notificar. Las costas y gastos que se deriven de las notificaciones que se practiquen mediante publicación de comparencias en el Boletín Oficial de la Comunidad Autónoma del País Vasco o cualesquiera otros Diarios Oficiales de los Territorios Históricos o Estatales, serán de cuenta y cargo de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco.

Todas las actuaciones contempladas en los apartados anteriores, con trascendencia para los procedimientos, constarán y se integrarán en el sistema de información aludido en el punto 4.1.9, permitiendo a la Dirección de Finanzas controlar la gestión de las notificaciones. En este sentido, el sistema informático posibilitará un control histórico de las notificaciones por deudores, resultados obtenidos, domicilios señalados para

notificaciones, medios empleados en la actuación notficatoria y demás trámites, gestiones o circunstancias análogas, permitiendo el análisis y propuestas de actuación en la mejora de esta actividad.

5.- OTRAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1.-Otras obligaciones.

El contratista procederá a la ejecución del servicio en los plazos y con la periodicidad y condiciones establecidos en el presente Pliego y en el de Clausulas Administrativas Particulares. El contratista tendrá en todo momento la obligación de atender y cumplir las órdenes e instrucciones que por escrito le sean dictadas por la Dirección Finanzas, tanto en la realización de los mismos como en la forma de ejecución. En particular, habrá de ajustarse al diseño de los ficheros informáticos de altas y datas de valores que habrá de remitir para su vuelco la aplicación informática de la Administración de la Comunidad Autónoma que gestiona los ingresos en vía ejecutiva.

El órgano de contratación tiene la facultad de inspeccionar y de establecer sistemas de control de calidad, dictando cuantas disposiciones estime oportunas para el estricto cumplimiento de lo contratado.

La ejecución del contrato se realizará a riesgo y ventura del contratista. Cualquier modificación del régimen de ingresos de esta Administración o de su gestión recaudatoria que sea consecuencia de modificaciones legales no dará derecho a exigir indemnización. El contratista responderá de los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato.

5.2.- Prestación de asistencia y propiedad de la información

La Administración de la Comunidad Autónoma de País Vasco facilitará toda la información que sea precisa, de la que disponga para la mejor prestación del servicio, incluyendo la información de otras Administraciones a la que tenga o pueda tener acceso esa Comunidad Autónoma.

El contenido de los ficheros, listados, matrículas, así como la información referida a cada deudor particular, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados por el contratista y estarán a disposición de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco para su uso exclusivo, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato, teniendo esa Administración de la Comunidad Autónoma acceso directo y operativo mediante la pertinente conexión informática a las bases de datos, aplicaciones y programas donde figure dicha información. La referida información, contenida en ficheros informáticos o documentales, es propiedad exclusiva y en su totalidad de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y sólo podrá ser utilizada por el contratista para el ejercicio de las funciones objeto del presente contrato.

El contratista actuará como encargado del tratamiento del Fichero denominado “Vía de apremio” y estará a todo lo indicado en su correspondiente Documento de Seguridad. El contratista se compromete a no aplicar ni utilizar para otros fines los datos personales, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas, sin perjuicio de las autorizaciones expresas manifestadas por el responsable del Fichero respondiendo, en su caso, de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación. Además, cumplirá todas las medidas técnicas y organizativas estipuladas en el 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 para los ficheros clasificados de nivel medio, así como normativa complementaria o que la sustituya.

El Director de Finanzas autorizará al contratista a realizar cualquier entrada y salida de soportes que contengan datos de carácter personal que se realicen entre sus oficinas y centros de proceso de datos dónde estén ubicados sus servidores, con las siguientes finalidades: almacenamiento en un lugar seguro, realización de recuperaciones de datos, actuaciones y simulacros en planes de contingencias y mantenimiento de equipos. Asimismo, quedará autorizado a identificar e inventariar los soportes utilizados.

El contratista estará capacitado para reutilizar y destruir soportes siempre que exista autorización expresa del Responsable del Fichero garante del soporte (Director de Finanzas). En ningún caso deberá entenderse esta autorización como un derecho a cancelar los datos personales contenidos en dichos soportes.

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

5.3.- Locales, denominación y horario.

El contratista aportará, al menos, un local, de uso exclusivo, en cada capital de los Territorios Históricos de la Comunidad Autónoma del País Vasco, con el tamaño y las características adecuadas para las tareas que han de llevarse en los mismos. En ellos se prestará la atención directa y personalizada a los administrados como consecuencia de la recepción de notificaciones de cualquier índole (desde Providencias de Apremio, hasta Diligencias de Embargo, pasando por resolución de recursos y reclamaciones, requerimientos de información, comparencias para recepción de actos notificados mediante Boletín, etc...), y estarán habilitados, mediante conexión con el Registro General Central de la Administración General de la Comunidad Autónoma de Euskadi, para anotar el correspondiente asiento de todo escrito o comunicación que sea presentado por los ciudadanos en el marco del procedimiento de recaudación ejecutiva objeto del presente contrato. Dichos asientos se anotarán respetando el orden temporal de recepción, e indicarán la fecha y hora de la misma. Asimismo se entregará al ciudadano un recibo acreditativo de la presentación de la documentación aportada conforme a lo dispuesto en el artículo 14 del Decreto 72/2008, de 29 de abril, de creación, organización y funcionamiento de los Registros de la Administración General de la C.A.P.V.

Los locales deberán estar exentos de barreras arquitectónicas que limiten el libre acceso de los ciudadanos y habrán de estar dotados de mobiliario, material y equipos informáticos, deberán disponer de una central telefónica que soporte un mínimo de cuatro líneas de teléfono para la atención al público, una de las cuales deberá estar preparada para recibir y transmitir información a través de fax. Los gastos que impliquen todas estas dotaciones, así como cuantos se originen por su mantenimiento, serán de cuenta la empresa adjudicataria.

Esos locales, habrán de estar disponibles en el momento de la formalización del contrato, totalmente habilitados al dar comienzo la realización del mismo, y en ellos constará la denominación "Recaudación Ejecutiva/Diru-bilketa Exekutiboa" en euskera y castellano respetando la Identidad Gráfica Corporativa e Institucional del Gobierno Vasco y Departamento de Hacienda y Administración Pública.

El horario de apertura al público será, como mínimo, de lunes a jueves, por la mañana de 9:00 a 13:30 horas y por la tarde de 15:00 a 18:00, y los viernes una jornada continua de 9.00 a 15.00, pudiendo verse modificado en la época estival o en determinados momentos del año, previa autorización de la Dirección de Finanzas.

5.4.- Personal

El contratista aportará el personal necesario para la ejecución del contrato, con arreglo a la normativa laboral de aplicación.

El contratista deberá garantizar la atención a los contribuyentes en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

El contratista designará la persona responsable, dependiente de la misma, que sea interlocutor ante el Departamento de Economía y Hacienda en todos los aspectos e incidencias que presente la ejecución de este contrato. Tal delegado responsable, con dedicación exclusiva a los servicios contratados, se encargará de dirigir los servicios en las oficinas y coordinar las relaciones con la Dirección de Finanzas cuando sea necesaria su actuación o presencia siempre en orden a la ejecución y buena marcha del servicio. En éste último aspecto, constituirá el interlocutor válido en orden a la recepción de las instrucciones, circulares y órdenes de servicio emitidas por la Dirección de Finanzas, y se constituirá en responsable directo de hacerlas cumplir en el ámbito de los trabajos complementarios contratados.

El órgano de contratación se reserva, cuando concurren causas justificadas, la facultad de solicitar al contratista la sustitución del mismo, y la designación de un nuevo responsable.

5.5.-Medios informáticos

5.5.1.- Equipos informáticos

Los equipos y demás recursos informáticos que tengan disponibles para la realización de las actividades establecidas serán a cargo del contratista. Asimismo correrá por cuenta del contratista el establecimiento y mantenimiento de las líneas necesarias para la interconexión de los terminales remotos con el ordenador central.

El contratista pondrá a disposición de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco las conexiones al ordenador central que ésta considere necesarios y a los puestos singularizados que se determinen que permitan el requerido 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, así como el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de carácter personal.

5.5.2.- Aplicaciones

El contratista setá obligado a emplear las aplicaciones necesarias que permitan la realización plena del contrato en todos sus extremos, facilitando la realización de procesos rápidos y eficaces, el seguimiento de expedientes, el control de ingresos y el seguimiento y control de la gestión del contrato por parte de la Administración.

Los programas instalados o desarrollados durante la vigencia del contrato serán propiedad del contratista. Tras la extinción del contrato, la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco tendrá derecho a seguir utilizándolos con sus propios medios durante un plazo mínimo de doce meses, con el fin de garantizar la continuidad del servicio, debiendo dejarlos el contratista totalmente operativos. Este plazo podrá ser ampliado mediante oferta.

5.6.- Impresos oficiales y modelos.

La Dirección de Finanzas determinará los impresos oficiales y modelos a utilizar en las distintas fases de los diferentes procedimientos, siendo los gastos de confección por cuenta de la empresa adjudicataria. Su estructura y contenido deberán adecuarse a las directrices de técnica legislativa establecidas en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 23 de marzo de 1993 y publicadas en el BOPV de 19 de abril de 1993.

6.- PRECIOS Y GASTOS

6.1.-Precio.

El precio a percibir por el contratista es el resultado de la suma de los siguientes importes (IVA excluido):

6.1.1.- Importe que resulte de **aplicar el porcentaje que oferte el adjudicatario** sobre las siguientes cuantías:

- a) Importe cobrado en concepto de principal, recargos del periodo ejecutivo e intereses de demora de cada deuda. El porcentaje máximo se fija en 19,00.
- b) Importe del principal de la deuda de los expedientes que resulten anulados sobre los cargados por la Administración de la CAE. El porcentaje máximo se fija en 2, 5. Se excluyen las datas por suspensión, prescripción o defectos de notificación en actos de apremio, que no generarán ningún derecho de cobro para el contratista.
- c) Importe del principal de la deuda de los valores datados por baja en concepto de crédito incobrable, como consecuencia de la declaración de fallido por insolvencia de los deudores y de la consecuente declaración de incobrabilidad. El porcentaje máximo se fija en 2, 5. No obstante, se han de tener cuenta las siguientes condiciones:
 - el importe máximo a percibir por este concepto nunca será superior a 2.000 euros/expediente
 - los fallidos por referencia no generarán contraprestación alguna

6.1.2.- Importe que resulte del **producto de precio unitario por unidad de borrador de informe con propuesta de resolución de recursos contra actos de recaudación o fraccionamientos de pago por el número de unidades ejecutadas.**

El precio de la unidad de borrador de informe con propuesta de resolución de recursos contra actos de recaudación o fraccionamientos de pago por el número de unidades ejecutadas es de 6 euros.

Los cobros realizados vía resolución de compensación de oficio de deudas—excepto las derivadas de devoluciones de ingresos indebidos— no generarán honorarios para el contratista, por lo que no serán tenidos en cuenta a la hora de cuantificar los ingresos aludidos en los apartados 6.1.1 a) y b).

Por cada recibo anulado con motivo de resoluciones estimatorias de recursos, reclamaciones económico-administrativas o dictadas por los tribunales por causa directa de prescripción de la acción recaudatoria o por defecto de la notificación de la providencia de apremio o diligencia de embargo se fija una indemnización a favor de la Tesorería General del País Vasco, deducible de la facturación de los honorarios del contratista de un 2,5% del importe del principal del recibo perjudicado.

6.2.- Formas de pago.

El pago se efectuará contra la presentación en el Registro del Departamento de Economía y Hacienda de factura mensual, librada por meses vencidos, dentro de la primera quincena de cada mes, en la que se desglosará certificación de la cantidad recaudada, anulada o incobrable, y a la que se aplicará el porcentaje que se establezca en la adjudicación del presente contrato. La cantidad resultante, una vez efectuadas las comprobaciones pertinentes por la Dirección de Finanzas, se abonará dentro del mes siguiente a su presentación. En dicha liquidación se reintegrarán a la empresa los ingresos realizados por los deudores en las cuentas restringidas de recaudación en concepto de costas del procedimiento, previamente adelantadas por la empresa, que en ningún caso tendrán la consideración de retribuciones sino de suplidos.

6.3.- Costas del procedimiento de recaudación

Las costas del procedimiento que, en aplicación de la normativa vigente sean exigibles al deudor, excepto los gastos del franqueo postal, se liquidarán e ingresarán en la cuenta restringida de recaudación junto con el resto de la recaudación, teniendo el contratista derecho a percibir el importe de las mismas de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, que validará mediante la aplicación informática los importes ingresados por este concepto. No obstante lo anterior, si existe discrepancia con alguna partida, se podrá requerir por la Administración la presentación de los oportunos justificantes originales acreditativos.

7.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DEL CONTRATISTA

7.1.- El contratista tendrá derecho a percibir el precio fijado 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 contratista tendrá los restantes derechos que las normas jurídicas aplicables establecen para este tipo de contratos.

7.4.- El contratista vendrá obligado a ejercitar los trabajos con estricta sujeción a lo dispuesto en el contrato, en su oferta y en el pliego de prescripciones técnicas y en el pliego de cláusulas administrativas particulares: a estos efectos, la Administración de la Comunidad Autónoma podrá fiscalizar la gestión de la adjudicataria y dictar las instrucciones necesarias para mantener el nivel de ejecución de este contrato.

7.5.- El contratista 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 la Oficina de Control Económico y la Tesorería General del País Vasco.

7.6.- El contratista estará obligado 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.

7.7.- El contratista estará obligado a mantener abiertas al público sus oficinas en el horario que se señala en el apartado 5.3.

7.8.- El contratista estará obligado a evitar, bajo su personal responsabilidad, la exacción de recargos, costas y gastos que no sean legalmente exigibles, justificando en todo caso en los expedientes las que procedan.

7.9.- El contratista estará obligado al suministro diario de información a los órganos responsables de la Administración de la Comunidad Autónoma, relativa a los ingresos realizados en periodo ejecutivo, por cada una de las distintas figuras de ingreso cuya colaboración le haya sido encomendada.

7.10.- El contratista estará obligado a preparar, antes del 31 de enero de cada año, el cierre del ejercicio anterior.

7.11.- La Administración de la Comunidad Autónoma podrá establecer cuantos controles y garantías considere oportunos para el mejor cumplimiento del contrato, y el contratista estará obligado a ellos.

7.12.- El contratista estará obligado a presentar memoria anual ante la Dirección de Finanzas 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.

7.13.- El contratista estará obligado a la confidencialidad y salvaguarda de los datos del deudor. La violación de esta obligación se considerará causa de resolución, con independencia de otras responsabilidades en las que incurriere. Asimismo, está obligado a entregar, a la terminación del contrato, toda la información referida a las deudas que hubiera gestionado.