



# **PLIEGO DE BASES TÉCNICAS DEL CONTRATO ADMINISTRATIVO DE SERVICIOS COMPLEMENTARIOS Y DE COLABORACIÓN Y ASISTENCIA EN LA REALIZACIÓN DE LAS LABORES DE LA GESTIÓN RECAUDATORIA, EN VÍA EJECUTIVA, DE INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO Y LA TRAMITACIÓN DE FRACCIONAMIENTOS DE PAGO, EN VÍA VOLUNTARIA.**

---

## **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 de los ingresos de derecho público, en vía ejecutiva, cuya competencia sea de la Administración de la Comunidad Autónoma de Euskadi (en adelante Administración), ya propia o por atribución en delegación o encomienda de gestión desde la Administración Institucional de esta Comunidad Autónoma u otros entes de derecho público. También formará parte de este contrato, la tramitación de los aplazamientos y de los fraccionamientos de las deudas, atribuidos al Departamento competente en materia de Tesorería. Por último, dentro del objeto de este contrato se incluirá la exigencia de las costas impuestas a particulares en procedimientos contencioso-administrativos.

Los servicios contratados comprenderán todas aquellas tareas que **no impliquen ejercicio de autoridad** e irán referidos a las personas deudoras domiciliadas en los tres Territorios Históricos de la Comunidad Autónoma de Euskadi.

## **2.- ORGANIZACIÓN**

El artículo 11.d) del DECRETO 168/2017, de 13 de junio, por el que se establece la estructura orgánica y funcional del Departamento de Hacienda y Economía, atribuye a la Dirección de Política Financiera la dirección de la gestión recaudatoria, en período voluntario, de ingresos de derecho público no tributarios, excepto precios públicos. También, le atribuye la gestión recaudatoria, en período ejecutivo, por cualquier concepto, incluida la derivación de la deuda a los responsables subsidiarios. Asimismo, le corresponden todas las competencias atribuidas en el Reglamento de Recaudación de la Hacienda General del País Vasco al departamento competente en materia de tesorería, salvo las atribuidas a la Viceconsejería de Economía, Finanzas y Presupuestos. A esta Viceconsejería le corresponden la tramitación y la resolución de solicitudes de aplazamiento y de fraccionamiento de deudas atribuidas al departamento competente en materia de tesorería, tanto en periodo voluntario como ejecutivo, cuando se exija la aportación de garantías, según la normativa aplicable (Artículo 9.1.k).

La Dirección de Política Financiera 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 a la persona 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 recaudación en la Administración, 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 al Decreto 212/1998, de 31 de agosto, por el que se aprueba el Reglamento de Recaudación de la Hacienda General del País Vasco, modificado por Decreto 69/2007 de 2 de mayo que comprende todas aquellas tareas de colaboración, asesoramiento y asistencia técnica, incluida la atención al público en locales aportados por la persona contratista, que no impliquen ejercicio de autoridad, en orden a conseguir la máxima eficacia en la cobranza de créditos públicos, sin que en ningún caso se contemple la producción de actos administrativos o el ejercicio de facultades que la ley reserva a la Administración.

**Los órganos competentes** de la Administración serán los que dicten y autoricen los actos administrativos necesarios en el procedimiento y, en particular:

- Las resoluciones de fraccionamiento/aplazamiento de deudas, así como de suspensión de las actuaciones del procedimiento de recaudación.
- Las providencias de apremio.
- Las diligencias y mandamientos de embargo sobre bienes y derechos de los deudores.
- La designación de peritos, la constitución de depósitos y la designación y la remoción de los depositarios.
- Los requerimientos para la obtención de información.
- Los actos conducentes a la enajenación de los bienes embargados y la ejecución de las garantías.
- Las resoluciones de los recursos interpuestos contra los actos del procedimiento administrativo de apremio, tercerías de dominio o de mejor derecho y la resolución de expedientes de devolución de ingresos indebidos.
- Las resoluciones de derivación de responsabilidad.

### **4.-CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS**

Se definen, seguidamente, los criterios y las 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 ciudadanía-Administración. Estas técnicas se refieren a la actuación de la persona contratista con la Administración, de la persona contratista con la ciudadanía y

de la Administración con la ciudadanía, siguiendo el interés y pautas exigidas por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

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

4.1.- La persona contratista deberá llevar a cabo la recepción, carga y grabación de todo tipo de información, antecedentes y documentos, tanto en soporte informático como en soporte papel, que le sean entregados para la gestión recaudatoria de los correspondientes ingresos de derecho público. Los antecedentes de las deudas cargadas mediante soporte informático y/o en papel serán archivados ordenadamente por la persona contratista en el expediente administrativo.

4.2. -. La persona contratista formará los expedientes administrativos, los registrará y, con todos los antecedentes reglamentarios, dará traslado de los mismos al órgano competente de la Administración 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 N.I.F., con expresión del número de expediente administrativo de apremio que, en todo caso, estará a disposición de la Administración al objeto de su remisión para el estudio, valoración y acreditación de los extremos que determine la Administración.

4.3.- La persona contratista realizará los informes, la propuesta de actuaciones y resolverá las consultas que le formule la Administración, en relación con el objeto del contrato. Asimismo, la persona contratista realizará las notificaciones de los actos administrativos y ordenará y registrará informáticamente todas las actuaciones, de forma que puedan ser consultadas permanentemente por el órgano competente de la Administración.

4.4.- La persona 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 Política Financiera, al tiempo de dictar la providencia de apremio, cargará informáticamente en las bases de datos de la persona 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 la persona

contratista pueda computar el plazo de prescripción a tener en cuenta. La Dirección de Política Financiera garantizará, en todo caso, un plazo mínimo de tres meses, desde la fecha del cargo, en el que el persona contratista pueda actuar sin incurrir en prescripción.

4.5.- En materia de fraccionamientos de pago, en periodo voluntario:

- Elaborará los informes sometiéndolos a la consideración del personal funcionario de la Dirección de Política Financiera previamente a la propuesta de resolución que se eleve a la Viceconsejería de Economía, Finanzas y Presupuestos o, en su caso, a la Dirección de Política Financiera, en relación a las solicitudes de los deudores relativas a fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas, así como el cálculo de los intereses.
- Asimismo, resolverá los recursos que los interesados promuevan contra las resoluciones de los fraccionamientos y aplazamiento de pago de las deudas.

4.6.- Una vez iniciado el procedimiento ejecutivo y dictada por la Dirección de Política Financiera la providencia de apremio, la persona contratista realizará las siguientes tareas:

- Expedirá e imprimirá las notificaciones de las providencias de apremio, que deberán cursarse por la persona contratista a los obligados al pago en el plazo máximo de 10 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 la Dirección de Política Financiera, 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 la Dirección de Política Financiera.
- Realizará las notificaciones de las diligencias de embargo. Expedirá e imprimirá las notificaciones de las diligencias de embargo, que deberán cursarse por la persona contratista a los obligados al pago, en el plazo máximo de 10 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 los bienes embargados y la ejecución de las 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 los recursos de reposición interpuestos contra los actos del procedimiento de apremio dictados por la Dirección de Política Financiera -pudiendo incluirse los interpuestos por deudores de territorio común- sometiéndolos a la consideración del personal funcionario de la la Dirección de Política Financiera previamente a la propuesta de resolución que

se eleve a la Dirección de Política Financiera, y llevará, asimismo, un registro informático de las reclamaciones donde se haga constar, como mínimo, la fecha de interposición del recurso, la fecha de la recepción, el objeto del recurso, los motivos, la naturaleza de las alegaciones, la fecha y el carácter del informe y la remisión del expediente.

- Formará los expedientes administrativos de devolución de los 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 los informes sometidos a la consideración del personal funcionario de la Dirección de Política Financiera previamente a la propuesta de resolución que se eleve a la Viceconsejería de Economía, Finanzas y Presupuestos o, en su caso, a la Dirección de Política Financiera, en relación a las solicitudes de los deudores relativas a fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas, 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 de responsabilidad 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 a la persona 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.
- 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.

4.7.- La persona contratista elaborará las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación de la tramitación de expedientes, 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.

4.8.- La persona 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 Política Financiera esta circunstancia.

4.9.- Siempre que se produzcan situaciones de imposibilidad de actuar por falta de legitimación o personalidad de la persona 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.

4.10.- Los ingresos de las cantidades apremiadas serán realizados directamente por los deudores en las cuentas restringidas de recaudación habilitadas por la Administración, mediante la presentación del correspondiente documento de pago. La titularidad de dichas cuentas será de la Administración, sin que la persona 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 Política Financiera 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.

4.11.- Son costas del procedimiento, además de los gastos referidos en el artículo 113 y siguientes del Reglamento General de Recaudación, los gastos derivados de la notificación y comunicación de las actuaciones recaudatorias, siempre que utilicen el sistema de notificaciones, con documento electrónico de acreditación de entrega y retorno de información, por ser gastos que imprescindible y concretamente exige y requiere la tramitación del procedimiento.

Las costas del procedimiento ejecutivo, excepto los gastos de las notificaciones y comunicaciones antes referidas, con independencia del resultado de cada expediente de apremio, serán satisfechas por la **persona contratista**, quedando a su cargo las que resulten irre recuperables una vez finalizado el expediente. Una vez ingresados los valores cobrados, con las costas incluidas, serán reintegradas a la persona contratista por el Departamento de Hacienda y Economía, mediante liquidación que presentará aquella mensualmente, acompañada de los correspondientes justificantes de los gastos anticipados.

En cuanto a los gastos de las notificaciones y comunicaciones serán asumidos directamente por esta Administración, limitándose la persona 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 del Departamento de Hacienda y Economía, que informará a la persona contratista del precio de cada envío que deberá repercutir a cada recibo o recibos a que se refiera cada notificación y comunicación.

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

4.13. Todo documento emitido por parte de la persona 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.

## **5.- 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 la persona 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. A estos efectos, en las notificaciones, la persona contratista utilizará el sistema de gestión de notificaciones, con documento electrónico de acreditación de entrega y retorno de información, que utilice la persona contratista de los servicios de comunicaciones postales con el que la Oficina de Correspondencia de la Dirección de Recursos Generales tenga suscrito el correspondiente contrato; quedando integrado su coste en el concepto de gasto de franqueo postal.

Tal y como se ha expresado en el 4.11. los gastos de notificación se repercutirán a los deudores en los documentos de pago que se expidan, quedando a cargo del Departamento de Hacienda y Economía los que resulten irrecuperables una vez finalizado el expediente. Por su parte, corresponderán a la persona 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 la Oficina de Correspondencia.

La persona contratista deberá mantener en todo momento a disposición de la Administración 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, la persona 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 comparecencias 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.

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 4.12, permitiendo a la Dirección de Política Financiera 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 notificadora y demás trámites, gestiones o circunstancias análogas, permitiendo el análisis y propuestas de actuación en la mejora de esta actividad.

## **6.- OTRAS CONDICIONES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

### **6.1.-Otras obligaciones.**

La persona 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 Cláusulas Administrativas Particulares. La persona contratista tendrá en todo momento la obligación de atender y cumplir las órdenes e instrucciones que por escrito le sean dictadas por la Dirección de Política Financiera, 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 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 de la persona 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. La persona contratista responderá de los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de la ejecución del contrato.

### **6.2.- Prestación de asistencia y propiedad de la información**

La Administración 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 esta 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 la persona contratista y estarán a disposición de la Administración para su uso exclusivo, de acuerdo con el contenido y objeto del presente contrato, teniendo esa Administración 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, y sólo podrá ser utilizada por la persona contratista para el ejercicio de las funciones objeto del presente contrato.



La persona contratista actuará como encargado del tratamiento del Fichero denominado “Vía de apremio” y estará a todo lo indicado en su correspondiente Documento de Seguridad. La persona 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.

La Dirección de Política Financiera autorizará a la persona 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.

La persona contratista estará capacitada para reutilizar y destruir soportes siempre que exista autorización expresa del Responsable del Fichero garante del soporte (Titular de la Dirección de Política Financiera). 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.

### **6.3.- Locales, denominación y horario.**

La persona 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. Serán locales ubicados en lugares que permitan a las personas interesadas realizar, con facilidad, las gestiones que requiera la recaudación. 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, 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 Comunidad Autónoma del País Vasco.

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 de la persona contratista.

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 /Diru-bilketa" en euskera y castellano respetando la Identidad Gráfica Corporativa e Institucional del Gobierno Vasco y Departamento de Hacienda y Economía.

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 Política Financiera.

#### **6.4.- Personal**

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

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

La persona contratista designará la persona responsable, dependiente de la misma, que sea interlocutor ante el Departamento de Hacienda y Economía en todos los aspectos e incidencias que presente la ejecución de este contrato. Esta persona 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 Política Financiera 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 Política Financiera 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 a la persona contratista la sustitución del mismo, y la designación de un nuevo responsable.

#### **6.5.-Medios informáticos**

##### 6.5.1.- Equipos informáticos

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

La persona 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 la persona 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.

#### 6.5.2- Aplicaciones

La persona contratista está obligada 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 de la persona contratista. Tras la extinción del contrato, la Administración 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 la persona contratista totalmente operativos.

#### 6.6.- **Impresos oficiales y modelos.**

La Dirección de Política Financiera 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 persona contratista. 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.

### **7.- PRECIOS Y GASTOS**

#### **7.1.-Precio.**

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

**7.1.1.-** Importe que resulte de **aplicar el porcentaje que oferte la persona contratista** 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 17,00.
- b) Importe del principal de la deuda de los expedientes que resulten anulados sobre los cargados por la Administración. 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 la persona contratista.

c) Importe del principal de la deuda de los valores dados 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 en 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.

**7.1.2.-** 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 la persona contratista, por lo que no serán tenidos en cuenta a la hora de cuantificar los ingresos aludidos en los apartados 7.1.1 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 de la persona contratista de un 2,5% del importe del principal del recibo perjudicado.

## **7.2.- Formas de pago.**

El pago se efectuará contra la presentación en el Departamento de Hacienda y Economía 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 Política Financiera, 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.

## **7.3.- 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 la persona contratista derecho a percibir el importe de las mismas de la Administración, 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.

## **8.- DERECHOS Y OBLIGACIONES DE LA PERSONA CONTRATISTA**

8.1.- La persona contratista tendrá derecho a percibir el precio fijado por la prestación de sus servicios.

8.2.- 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.

8.3.- La persona contratista tendrá los restantes derechos que las normas jurídicas aplicables establecen para este tipo de contratos.

8.4.- La persona contratista vendrá obligada 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 podrá fiscalizar la gestión de la persona contratista y dictar las instrucciones necesarias para mantener el nivel de ejecución de este contrato.

8.5.- La persona contratista estará obligada 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.

8.6.- La persona contratista estará obligada 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.

8.7.- La persona contratista estará obligada a mantener abiertas al público sus oficinas en el horario que se señala en el apartado 6.3.

8.8.- La persona contratista estará obligada 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.

8.9.- La persona contratista estará obligada al suministro diario de información a los órganos responsables de la Administración, relativa a los ingresos realizados en periodo ejecutivo, por cada una de las distintas figuras de ingreso cuya colaboración le haya sido encomendada.

8.10.- La persona contratista estará obligada a preparar, antes del 31 de enero de cada año, el cierre del ejercicio anterior.

8.11.- La Administración podrá establecer cuantos controles y garantías considere oportunos para el mejor cumplimiento del contrato, y la persona contratista estará obligada a ellos.

8.12.- La persona contratista estará obligada a presentar memoria anual ante la Dirección de Política Financiera 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.

8.13.- La persona contratista estará obligada 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 obligada a entregar, a la terminación del contrato, toda la información referida a las deudas que hubiera gestionado.