



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACION, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO CON VARIOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE COLABORACIÓN PARA LA GESTION TRIBUTARIA Y RECAUDATORIA DE TRIBUTOS Y OTROS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DEL AYUNTAMIENTO DE CALVIÀ

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El contrato tiene por objeto la realización, de las tareas de colaboración inherentes a la gestión tributaria y recaudatoria de los tributos y otros ingresos de derecho público municipales, que no impliquen ejercicio de autoridad ni custodia de fondos públicos, de acuerdo con lo establecido en la Ley 30/ 2007 de Contratos del Sector Público, en el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales; en la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria; en el Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario y en las disposiciones que desarrollan a las anteriores, en particular en el Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio.

La colaboración que se establece en materia de recaudación, se refiere a la gestión recaudatoria tanto en período voluntario como ejecutivo de los créditos tributarios y demás de derecho público que correspondan al Ayuntamiento de Calvià, así como las multas o sanciones derivadas de denuncias de la Policía Local y de la aplicación de ordenanzas municipales.

En concreto:

- Tasas, precios públicos e impuestos municipales.
- Impuesto sobre bienes inmuebles de naturaleza urbana y rústica.
- Impuesto de actividades económicas.
- Certificaciones de descubierto (ejecutiva)
- Liquidación de intereses de demora de las deudas cobradas en ejecutiva.
- Sanciones impuestas por el Ayuntamiento y trabajos previos y complementarios para la tramitación y cobro de las mismas.
- Cualquier otro recurso o ingreso que constituya fuente de financiación para la Hacienda Municipal.

En cualquier momento, el Ayuntamiento podrá decidir incorporar o excluir del objeto de este contrato cualquier clase de concepto de ingreso o exacciones o parte de la gestión recaudatoria, sin que el adjudicatario tenga derecho a indemnización alguna por las fluctuaciones que puedan darse en el volumen del cargo de valores.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

La colaboración que se establece en la gestión tributaria se refiere a la colaboración y asistencia técnica en los procesos de verificación de datos y comprobación limitada llevados a cabo por el Servicio de Gestión de Tributos.

La adjudicataria de este contrato tendrá acceso a los ficheros de datos de los que es titular el Ayuntamiento, que se consideren necesarios para la prestación del servicio, teniendo la consideración de “Encargado del tratamiento” de acuerdo con la definición del artículo 3º de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de los Datos de Carácter Personal, y con lo dispuesto en el artículo 12 de dicha Ley. Será de aplicación lo establecido en el artículo 6 de este Pliego sobre “Confidencialidad de la Información”, el cual se tendrá aquí por reproducido.

2. DETERMINACIÓN DE LAS ACTIVIDADES OBJETO DEL CONTRATO

Sin perjuicio de la dirección y supervisión que corresponden a los órganos municipales pertinentes, el adjudicatario del contrato realizará bajo su responsabilidad todas aquellas funciones y actuaciones de colaboración tributaria y recaudatoria en período voluntario y ejecutivo que la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, la Ley General Tributaria, la Ley del Catastro Inmobiliario, el Reglamento General de Recaudación y las demás normas de desarrollo no atribuyen a personal que ostente la condición de funcionario público.

En el desarrollo y ejecución de lo trabajos se llevará a cabo poniendo un especial interés por la utilización de las más modernas técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas, tanto en la actuación administrativa como en las relaciones Ciudadano-Ayuntamiento-Contratista, siguiendo el interés y pautas exigidas por la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas, y del Procedimiento administrativo común y que se recogen en los siguientes apartados.

De forma específica están comprendidos, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar los objetivos del contrato, los siguientes trabajos de asistencia y colaboración:

2.2. Actuaciones en materia de colaboración en la recaudación de tributos y demás Ingresos de derecho público en vía voluntaria y ejecutiva:

2.2.1. Para el cobro de deudas en período voluntario, la reglamentaria realización, dentro y fuera del término municipal de Calvià, de las notificaciones a los contribuyentes de las liquidaciones de ingresos individuales o nominativas que se entreguen.

2.2.2. Para los tributos de cobro periódico en período voluntario (padrones o listas



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

colectorias), expedición de los avisos de pago tributario y remisión a los sujetos pasivos, con indicación de las formas de pago, entre las que deberán incluirse medios telemáticos.

- 2.2.3. Grabación y control de la información de domiciliaciones bancarias para el pago de deudas de cobro periódico en período voluntario. Presentación en las entidades bancarias de las deudas domiciliadas en las mismas a efectos de cobro.
- 2.2.4. Suministrar información al Servicio de Gestión Tributaria de cualesquiera datos relevantes relativos a las obligaciones tributarias que se detecten en la fase recaudatoria –tanto voluntaria como ejecutiva-, tales como errores en la identificación de los sujetos pasivos, domicilios fiscales, hechos u objetos gravados, etc., al objeto de que por dicho Servicio se efectúen en su caso las oportunas correcciones.
- 2.2.5. Atención e información en las oficinas recaudatorias a los contribuyentes que deseen efectuar pagos en períodos voluntario y ejecutivo de las deudas liquidadas a su cargo, así como cualquier consulta sobre las actuaciones llevadas a cabo dentro del proceso recaudatorio.

Así mismo, dentro del periodo voluntario deberá prestar los servicios de recaudación en las oficinas descentralizadas del Ayuntamiento en las fechas que éste le señale.

- 2.2.6. En aquellos casos en que esté previsto el ingreso de autoliquidaciones a través del contratista, deberá realizar la detección de errores en los documentos elaborados por los obligados tributarios y colaboración con el Servicio de Gestión Tributaria para la tramitación del oportuno procedimiento de verificación de datos.
- 2.2.7. Colaboración en la tramitación administrativa de los expedientes en vía ejecutiva en todas aquellas funciones que no impliquen ejercicio de autoridad. Dentro de las tareas de colaboración se incluirá la reglamentaria notificación, por los medios que sea preciso (notificaciones personales, obtención de información en registros públicos, acuses de recibo, inserciones en BOIB, etc.), de las providencias de apremio y de cuantos actos susceptibles de notificación se produzcan en la tramitación de dichos expedientes.
- 2.2.8. Suministro periódico, según se establezca, de información a la Tesorería Municipal, relativa a los ingresos realizados tanto en período voluntario como en período ejecutivo, por cada una de las distintas figuras de ingreso cuya colaboración le haya sido encomendada.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

- Llevará, en soporte informático, un fichero de insolvencias, susceptible de ser cruzado con los de las deudas vivas, a fin de poner en conocimiento del Ayuntamiento esta circunstancia.
- 2.2.9. Comprobación con los funcionarios municipales de la Tesorería Municipal de cuantos documentos se le encomienden para la gestión de cobro, dejando constancia de ello.
- 2.2.10. Efectuar las operaciones y cálculos contables a que hubiere lugar, incluido el cálculo de intereses de demora, a los efectos de la determinación del importe total de los débitos tributarios para su gestión y cobro.
- 2.2.11. Rendir cuenta, antes del quince de cada mes, de la actividad que haya realizado durante el mes anterior, independientemente de aquellas gestiones que, por tener que ser objeto de modificación o por tener trascendencia, deban de conocerse de modo inmediato.
- 2.2.12. Preparar, antes del 31 de enero de cada año, el cierre del ejercicio anterior con la elaboración de la cuenta general de recaudación así como con la documentación requerida por parte de los Servicios Económicos.
- 2.2.13. Distribución de boletines informativos o de cualquier otro medio de comunicación con los contribuyentes que se haya establecido por parte de los órganos del Ayuntamiento que tengan atribuida esta competencia, para dar conocimiento de los procesos de funcionamiento del sistema municipal de ingresos, y, en este aspecto, la práctica de preavisos de cobro, anticipando a los contribuyentes el conocimiento de sus deudas tributarias mediante el reparto de los avisos en los buzones o domicilios de aquellos o de los procedimientos que al efecto se arbitren.
- 2.2.14. Seguimiento y descubrimiento de bienes susceptibles de traba y embargo que permitan la realización de ingresos a la Hacienda municipal, para aquellas deudas reclamadas en vía ejecutiva y que no hayan sido satisfechas, utilizando las herramientas informáticas necesarias para tal fin y facilitando la correspondiente información al Ayuntamiento para su gestión.
- 2.2.15. El contratista expedirá 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 por el Ayuntamiento.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

- 2.2.16. Realizará todos los trabajos materiales conducentes a la recepción, calificación y grabación de las declaraciones para la práctica de liquidaciones correspondientes a los tributos y demás ingresos de derecho público y emitir propuesta de liquidación para la determinación de la cuota a ingresar y su notificación en reglamentaria forma al obligado al pago, con la entrega del correspondiente instrumento cobratorio para su ingreso. Los derechos liquidados se someterán a la fiscalización y aprobación previa de los órganos competentes del Ayuntamiento
- 2.2.17. Igualmente realizará aquellos otros trabajos relativos a la colaboración en materia de gestión tributaria, que disponga el Ayuntamiento, sin que ello suponga desequilibrio financiero del contrato, y no implique el ejercicio de autoridad o funciones reservadas a personal funcionario.
- 2.2.18.- Servicio de asesoramiento técnico – jurídico en materia de recaudación ejecutiva.
- 2.2.19 .- Colaborar en las actuaciones comprobatorias que al efecto realicen los servicios de la inspección municipal para la verificación de la situación tributaria de los distintos sujetos pasivos y demás obligados tributarios, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de sus obligaciones y deberes para con la Hacienda Municipal, procediendo a asesorar en la regularización que proceda.
- 2.2.20.- Servicios de identificación mediante técnicas informáticas de cruce de datos de fuentes diversas, subsanando las omisiones o incorrectas declaraciones de objetos tributarios en las bases de datos fiscales.
- 2.2.21.- Actualización, mantenimiento y depuración de los diversos padrones para la exacción de ingresos que mantiene el Ayuntamiento de sus figuras impositivas.
- 2.2.22.- El adjudicatario deberá formalizar las datas por anulación de derechos, en papel y mediante soporte mecanizado, que permita incorporar sus datos a las aplicaciones informáticas de la recaudación municipal. Deberán ir formando parte de las Datas o Anulaciones, incorporado al derecho cuya anulación se propone, como parte del expediente, toda la documentación acreditativa de las actuaciones realizadas, sobre todo en las propuestas de fallido.
- 2.2.23.- Constitución, mantenimiento y llevanza de una base de datos de Créditos Incobrables, cuya propuesta de declaración deberá llevarse a cabo por el Tesorero Municipal, conforme a la Ordenanza correspondiente.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

2.2.24.- Cualquier otra tarea que, relacionada con el procedimiento de recaudación, sea encomendada por la Tesorería Municipal.

2.3. Actuaciones específicas en materia de colaboración en la gestión administrativa de las multas de tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial e infracciones de ordenanzas municipales.

2.3.1.- Grabación y depuración de los boletines de denuncia, su notificación dentro y fuera del término municipal de Calvià, en tiempo y forma, de las sanciones recayentes conforme a la normativa. Así mismo realizará los trámites que se deriven de la legislación vigente en materia de Derecho Administrativo Sancionador, utilizando los medios adecuados en cada caso. Confección y ordenación del correspondiente archivo de las citadas denuncias. Así mismo realizará la grabación y control de los acuses de recibo de las notificaciones efectuadas.

2.3.2.- Emisión con carácter diario de los listados y notificaciones correspondientes a los boletines de denuncia objeto de grabación y remisión de una copia de dichos listados y notificaciones al Servicio municipal correspondiente.

2.3.3.- Recaudación, en periodo voluntario de las liquidaciones emitidas por estos conceptos.

2.3.4.- Emisión, una vez vencido el periodo voluntario de pago, de los listados comprensivos de los sujetos pasivos que no hayan hecho efectivos sus débitos en dicho periodo y los correspondientes pliegos de cargo, a efectos de que por los servicios municipales competentes se suscriban las oportunas relaciones de deudores providenciales de apremio y se practiquen los oportunos cargos en ejecutiva.

2.3.5.- El adjudicatario suministrará a los servicios municipales que tienen a su cargo la gestión de los distintos tributos, información sobre aquellos datos que le consten en su gestión susceptibles de incorporación a los padrones municipales de contribuyentes para cooperar en su mantenimiento y actualización.

2.3.6.- En cuanto al procedimiento ejecutivo de las multas y sanciones, las actividades a realizar por el adjudicatario serán las mismas que se han descrito en los apartados anteriores para el resto de los ingresos municipales.

3.- DE LOS MEDIOS PERSONALES



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

3.1.- El adjudicatario deberá contratar el personal necesario para desarrollar todas las tareas que se le encomiendan en el presente contrato, debiendo los licitadores especificar en su oferta el número, categoría y formación de los que pretenda adscribir.

3.2 .- En todo caso, el personal que se adscriba deberá contar con la cualificación técnica y experiencia necesarias para el desempeño de las labores que se le asignen en relación con las tareas del presente contrato, debiendo comunicar al Ayuntamiento todas las altas y bajas que se produzcan, tanto en cuanto al número como a las características del personal y en todo caso, subrogar al personal actual que no tenga carácter directivo en las mismas condiciones existentes a la fecha de adjudicación. Cualquier cambio producido en las condiciones laborales de los trabajadores en el año 2009 no serán de obligada subrogación.

Se incorpora un Anexo facilitado por la actual empresa adjudicataria en el que se indica el número, categoría, salario y antigüedad de este personal.

3.3.- El personal de la empresa adjudicataria no generará derechos frente al Ayuntamiento, ni ostentará vínculo laboral alguno con éste, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos. La empresa, que deberá estar en todo momento al corriente de sus obligaciones laborales y con la Seguridad Social, comunicará al Ayuntamiento los trabajadores de su plantilla adscritos al servicio para que puedan ser dotados, en su caso, de una credencial como personal dependiente de la empresa adjudicataria en servicios de colaboración a la gestión tributaria y recaudatoria de los tributos y otros ingresos de derecho público municipales.

3.4.- Entre el personal de la empresa, deberá existir una persona con dedicación exclusiva que actúe como delegado responsable y que se ocupará de dirigir los servicios y de coordinar las relaciones con el Ayuntamiento. Asimismo, esta persona deberá reunir los conocimientos técnicos teórico-prácticos necesarios para el desarrollo de las tareas propias de este contrato.

4.- DE LAS OFICINAS Y MEDIOS MATERIALES DEL SERVICIO

4.1.- Los licitadores deberán incluir en sus ofertas la localización de la oficina u oficinas que proponen para atención al público y para la realización de las tareas habituales a realizar en desarrollo de este contrato.

4.2.- La/s oficina/s deberá/n tener una superficie útil mínima de 400 m² (pudiendo estar repartidas en varias localizaciones del municipio de Calvià). Las destinadas a la atención al público deberán estar ubicadas en lugar de fácil acceso y cumplir todos los requisitos que la normativa urbanística exige para su funcionamiento.

Los licitadores incluirán en sus ofertas un plano de situación y distribución de la/s oficina/s propuestas; acompañado al menos de un precontrato o preacuerdo de alquiler o compra-venta del local o locales destinados a este fin.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

4.3.- Las oficinas tendrán el tamaño y las características adecuadas para las funciones que han de llevarse a cabo en las mismas y deberán disponer del mobiliario y material técnico adecuado para el desarrollo de los trabajos objeto del contrato; en la oficina en que se realicen las tareas de colaboración en materia de recaudación deberá habilitarse el espacio necesario, para personal de la empresa y atención al público. Estará instalada la oficina del delegado principal responsable de recaudación referido en el punto 3.4 en la villa de Calvià. Las instalaciones deben estar aseguradas por las correspondientes pólizas de seguro.

4.4.- Será requisito imprescindible para aceptar la ubicación de la oficina, la existencia o previsión de conexión con el CPD municipal a través de banda ancha, ya sea fibra óptica, ADSL o cualquier otra que se considere oportuna, siendo por cuenta del adjudicatario la instalación y mantenimiento de la misma. La conexión deberá estar operativa en la fecha de entrada en vigor del contrato.

4.5.- Los locales deberán estar disponibles y perfectamente adecuados a la fecha de entrada en vigor del contrato.

4.6.- Los impresos oficiales tales como dísticos para el ingreso de deudas de liquidación periódica en periodo voluntario, notificaciones de liquidaciones directas y sus documentos de ingreso, autoliquidaciones, diligencias, actas, instancias, y en general, todos aquellos que son de utilización normalizada en los procedimientos de gestión y recaudación, serán confeccionados por la empresa adjudicataria en la forma que estime conveniente previa la conformidad del Ayuntamiento. En todo caso, estos impresos, en cuanto de forma directa o indirecta hayan de tener relevancia ad extra del servicio, dispondrán de una cabecera suficientemente indicativa de la titularidad del Ayuntamiento.

Los costes que se deriven de la confección 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 de la empresa adjudicataria.

No obstante, cuando por causas totalmente ajenas a la propia empresa adjudicataria, hubiera que modificar los impresos previamente establecidos y ya confeccionados de tal forma que se perjudicara un importante volumen de papel, el Ayuntamiento cofinanciará con la empresa el coste de dichas modificaciones en los términos que se establezcan por mutuo acuerdo. A estos efectos, no se considerará causa ajena a la empresa la modificaciones legislativas que se produzcan tanto en las Leyes como en los Reglamentos y Ordenanzas reguladoras de la materia.

4.7.- Correrán a cargo de la empresa adjudicataria los costes de emisión del manipulado y envío de los avisos de pago que tengan que emitir a los contribuyentes.

5.- DE LOS MEDIOS INFORMÁTICOS DEL SERVICIO



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

5.1.- El adjudicatario instalará por su cuenta el equipamiento informático necesario para una ejecución óptima del contrato.

En cualquier caso el perfil de los equipos y software deberá adecuarse a las necesidades de trabajo rutinario y de atención al público, necesario para las tareas objeto del contrato, teniendo en cuenta los periodos de mayor carga de trabajo, que suele coincidir con la puesta al cobro de padrones fiscales.

5.2.- El Ayuntamiento dispone de un paquete propio para la gestión municipal recaudatoria, pudiendo el adjudicatario aceptar el uso de este mismo o bien proponer otro distinto. No obstante, corresponderá al Ayuntamiento de Calvià la decisión final a cerca de las aplicaciones informáticas a utilizar.

En el supuesto de que opte por usar el paquete integrado de uso en el Ayuntamiento, el adjudicatario deberá emplear un producto externo para la elaboración de consultas y listados sobre la base de datos municipal, siendo por cuenta del licitador las licencias necesarias para su uso, así como la formación de los usuarios.

5.3.- En caso de que el licitador deseara trabajar con otro software distinto del que dispone el Ayuntamiento en este momento, deberá tener en cuenta que:

- Deberá mantener actualizada la base de datos municipal en tiempo real, ajustándose a la base de datos actual, y realizando por su cuenta cualquier adaptación necesaria de su formato de datos a la estructura de datos propia del Ayuntamiento.
- La conexión se realizará vía red ethernet a la red municipal, corriendo por cuenta del adjudicatario los elementos de seguridad que confieran a su red la seguridad necesaria , tales como firewalls, switches, etc.
- La propiedad de los datos sigue siendo municipal y, por tanto, la Base de datos de Recaudación seguirá residiendo en los servidores municipales, si bien el adjudicatario estará autorizado –con las garantías expuestas en el apartado siguiente- a obtener una réplica de la base de datos municipal para el logro de los objetivos del contrato, notificando previamente de ello a los responsables municipales.
- El adjudicatario habilitará el acceso a sus aplicaciones a los usuarios del Ayuntamiento que éste considere necesario, instruyendo a éstos en el manejo de la aplicación para que pueden ejercer su labor.
- La correlación ente ambas bases de datos será inmediata.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

- El licitador presentará un esquema explicativo de cómo se realizará la integración de las aplicaciones y los datos entre el sistema municipal y las aplicaciones propuestas.
- Serán de cuenta del adjudicatario la instalación y formación del personal en las nuevas aplicaciones.
- Al Ayuntamiento se le facilitarán la documentación y esquemas necesarios, claros y concisos, tanto del modelo de datos, como de los contenidos concretos de las tablas y su interrelación, para construir aplicaciones ajenas a la gestión tributaria.

El Ayuntamiento tendrá acceso a todos los datos que requieran los servicios municipales para proporcionar información y servicios descentralizados, vía Internet/Extranet, vía telefónica, vía e-mail, vía correo postal, etc., corriendo a cargo del adjudicatario los costes de la puesta en producción de los programas que permitan personalizar las consultas de manera que se respeten las normas derivadas de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal.

El Ayuntamiento de Calvià será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos y registros informáticos que obren en poder de la empresa adjudicataria, relacionados con los datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales obtenidos por aquella, necesarios para la realización de los trabajos objeto del contrato.

5.4.- En caso de rescisión, resolución o finalización del contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar al Ayuntamiento la utilización de los programas con el fin de asegurar la continuidad del servicio con sus propios medios, hasta adoptar por éste la solución definitiva, debiendo dejarlos la empresa totalmente operativos durante el plazo máximo de seis meses.. El Ayuntamiento dispondrá de forma inmediata de dichos programas para su uso exclusivo, comprometiéndose a no ceder su uso a terceros.

El adjudicatario entregará todos los ficheros y programas que emplease para el buen funcionamiento del objeto del contrato y que se encuentran almacenados tanto en sus propios servidores como en los municipales y que contengan información propia de la gestión recaudatoria en un plazo máximo de 15 días desde la finalización del contrato, con el objeto de que no se produzca paralización alguna de los servicios propios de este contrato bajo ningún concepto.

El adjudicatario entregará cualquier circuito documental, de atención al público, etc. que mejore la gestión tributaria, la recaudación o cualquier área de gestión afín y que venga empleando en el cumplimiento de su contrato.

El adjudicatario entregará todos los ficheros con datos que emplease para el buen funcionamiento del contrato y que se encuentren tanto almacenados en sus propios servidores como en los municipales y que contengan cualquier información propia de la gestión recaudatoria.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

La entrega tanto de los programas como de los ficheros se efectuará en un plazo máximo de tiempo de 15 días desde la fecha de finalización del contrato.

El adjudicatario formará al personal que haya de hacerse cargo de la situación derivada de la extinción del contrato, sea personal administrativo (independiente de su nivel de responsabilidad) o personal informático, con el fin de evitar la paralización del servicio. En el caso de que no continúe el personal que actualmente presta los servicios, el coste de formación del nuevo personal lo asumirá el propio Ayuntamiento.

Si fuera necesario realizar traspaso de datos, comprobación de cuentas, etc. los gastos derivados correrán siempre a cargo del adjudicatario, bien entendido que no puede producirse paralización de los servicios municipales bajo ningún concepto.

5.5.- El adjudicatario establecerá un sistema de comunicación telefónica con los Servicios Municipales mediante Voz sobre IP.

6.- DE LA CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION

El Ayuntamiento se compromete a autorizar el acceso al adjudicatario a cuantos ficheros informáticos resulte necesario para la prestación del servicio objeto de este contrato. En ningún caso dicho acceso se entenderá como cesión de datos, teniendo el adjudicatario la consideración de encargado del tratamiento según lo establecido en los artos. 3 y 12 de la Ley Orgánica 15/1999 de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal, siendo el Ayuntamiento de Calvià el responsable de los ficheros.

Para la ejecución de los servicios objeto de este contrato, el adjudicatario observará lo dispuesto en la LOPD y, en especial, lo recogido en los artículos 9 a 12 de la misma, así como las disposiciones que la desarrollen e interpreten o sustituyan.

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 12 de la LOPD, no se considerará comunicación de datos el acceso del adjudicatario a los datos responsabilidad del Ayuntamiento. Expresamente se establece que el adjudicatario, como encargado del tratamiento, solo podrá utilizar los datos para conseguir los objetivos de este Pliego de Condiciones y conforme a las instrucciones del responsable del fichero, no pudiendo en ningún caso aplicarlos o utilizarlos para fines distintos a la ejecución de los servicios objeto de esta contratación ni comunicarlos a terceros ajenos a esta relación contractual, ni siquiera para su conservación.

El adjudicatario se compromete a mantener durante la vigencia del contrato y tras la finalización del mismo, el secreto y la confidencialidad de cuantos datos e informaciones tenga acceso en virtud de los servicios que le son contratados, asumiendo dicha responsabilidad ante el Ayuntamiento de Calvià y respecto de todo el personal que intervenga en los mismos. Se excluye de la categoría de información confidencial toda aquella información que sea divulgada por el propio Ayuntamiento o aquella que haya de ser revelada de acuerdo con las leyes.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

El adjudicatario, como encargado del tratamiento, se compromete a adoptar al efecto todas las medidas de índole organizativa, legal o técnicas precisas para que todo el personal dependiente o vinculado a la empresa cumpla la obligación de secreto establecida en el artículo 10 de la LOPD y a respetar e implantar las medidas de seguridad recogidas en el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros automatizados que contengan datos de carácter personal aprobado por Real Decreto 994/1999 de 11 de junio y, en especial, lo dispuesto en los artículos 8 a 14. A tal efecto deberá implantar las siguientes medidas:

1. La normativa de seguridad se aplicará mediante un documento de obligado cumplimiento para todo el personal implicado en el tratamiento de datos. El documento de seguridad especificará el ámbito de aplicación, con designación del responsable de seguridad, y definirá las funciones y obligaciones del personal. Contendrá la descripción de medidas, normas, procedimientos y estándares de seguridad aplicados, la estructura y descripción de los ficheros y sistemas de información y determinará los controles periódicos de cumplimiento del documento.
2. El contratista formará e informará a su personal para que conozca las normas de seguridad que afecten al desarrollo de sus funciones, así como las consecuencias en que pudiera incurrir en caso de incumplimiento.
3. Es obligatoria la llevanza de un Registro de incidencias en el que se ordenen las que se vayan produciendo, consignando el tipo de incidencia, el momento en que se ha producido, la persona que realiza la notificación, a quién se le comunica y los efectos que se hubieren derivado. Debe estar definido el procedimiento de incidencias.
4. Se establecerán las siguientes medidas para el control de accesos, identificación y autenticación de usuarios:
 - a) Disponer de relación actualizada de usuarios que tengan acceso autorizado al sistema de información.
 - b) Establecer los criterios de accesos, autorizando únicamente a los datos y recursos precisos para las funciones asignadas a los usuarios, siendo efectuadas las concesiones, alteraciones o anulaciones de los accesos únicamente por el personal autorizado y conforme a los criterios establecidos por el responsable.
 - c) Establecer controles para el acceso físico a los locales en los que se ubiquen los componentes del sistema de seguridad exclusivamente del personal autorizado en el documento de seguridad.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

d) Disponer de mecanismos para evitar el acceso a datos o recursos no autorizados; establecer procedimientos de identificación y autenticación para los accesos, con sistemas de identificación inequívoca y verificación de autorizaciones.

e) Establecer limitaciones al intento reiterado de accesos no autorizados.

f) Fijar procedimientos de asignación, distribución y almacenamiento que garantice la confidencialidad e integridad de las contraseñas. Asegurar cambios con la periodicidad que se determina y el almacenamiento en forma ininteligible de las contraseñas.

5. Se adoptarán las siguientes medidas de gestión de soportes de información:

a) Inventario de soportes, identificando el tipo de información que contienen.

b) Almacenamiento en lugar con acceso limitado al personal autorizado.

c) Autorización de salida fuera de los locales por el responsable del fichero, llevanza de registro de entrada y salida de soportes con los siguientes datos: tipo, fecha, hora, emisor, número, información enviada, forma de envío y responsable de la entrega.

d) Medidas para impedir la reutilización de soportes desechados.

e) Medidas para impedir recuperaciones indebidas de información en salidas de soportes por mantenimiento.

6. El adjudicatario definirá y aplicará los procedimientos de realización de copias de respaldo y los procedimientos de recuperación de datos con los siguientes requisitos:

a) Control de corrección de su realización, de manera que exista garantía de reconstrucción de los datos.

b) Periodicidad, al menos semanal, de las copias de seguridad, salvo ausencia de modificaciones en ficheros.

c) Llevanza de registro de los procedimientos realizados de recuperación de los datos, indicando la persona que ejecutó el proceso, los datos restaurados y, en su caso, qué datos ha sido necesario grabar manualmente en el proceso de recuperación y, de ser preciso, autorización por escrito del responsable del fichero para la ejecución de los procedimientos de recuperación de datos.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

7. Se realizará una auditoría, al menos cada dos años, con identificación de deficiencias y, en su caso, propuesta de medidas correctoras.

8. No estarán permitidas las pruebas con datos reales en los procesos anteriores a la implantación o modificación de los sistemas de información que traten datos de los ficheros, salvo que previamente se asegure el nivel de seguridad correspondiente.

El adjudicatario comunicará por escrito al Ayuntamiento de Calvià la adopción de las anteriores medidas, incluyendo la identificación de las personas con acceso a los datos y la designación de responsable de seguridad, así como las modificaciones que se produzcan. El responsable de seguridad será el encargado de cumplimentar las obligaciones impuestas en los supuestos de ejercicio de derechos de los afectados, prestando el adjudicatario la colaboración precisa.

Se observarán las disposiciones establecidas en la normativa sobre función pública estadística en aquellos casos en que la información resultante del tratamiento esté sometida al secreto estadístico.

El adjudicatario apoyará al Ayuntamiento de Calvià en el proceso de registro de las bases de datos originadas como consecuencia de este proyecto ante la Agencia de Protección de Datos.

Si las disposiciones vigentes en cada momento en materia de protección de datos personales impusieran obligaciones distintas a las establecidas en este contrato, se considerará modificado éste en lo que sea preciso, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 30/2007 de Contratos del Sector Público.

En el caso de que el adjudicatario, como encargado del tratamiento, destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documento donde conste algún dato personal objeto del tratamiento. Una vez finalizado el contrato, el Ayuntamiento y el adjudicatario, previas las comprobaciones oportunas y en el plazo máximo de dos meses, suscribirán una acta de conformidad con los servicios ejecutados, momento en el que el adjudicatario, en cumplimiento de lo dispuesto, en el artículo 12.3 de la LOPD, entregará un certificado de borrado o destrucción de los datos personales objeto de tratamiento.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

7.- OTRAS CONDICIONES DE PRESTACION DEL SERVICIO

7.1.- La recaudación de cada día será ingresada diariamente en cuenta restringida de recaudación a nombre del Ayuntamiento de Calvià, en la entidad bancaria designada por éste. Los intereses que pudiera producir esta cuenta serán en beneficio del presupuesto municipal. Queda terminantemente prohibido situar los fondos recaudados en cuentas distintas a las que anteriormente se señalan. La infracción de este mandato se calificará y sancionará como muy grave.

7.2.- Deberán preverse modalidades de pago que faciliten al contribuyente la posibilidad de atender sus obligaciones tributarias de la forma que les resulte más cómoda. En este sentido se admitirán fórmulas de telepago, de utilización de sistemas electrónicos mediante tarjetas, o cualquier otro medio que, a propuesta del adjudicatario, sea autorizado por el Ayuntamiento, y siempre que no imposibilite su control. Serán de cuenta del adjudicatario todos los costes que se generen por la instalación y/o mantenimiento de estas fórmulas de pago; si, por razones administrativas, tales costes deben ser asumidos inicialmente por el Ayuntamiento, serán repercutidos al adjudicatario en la parte que proporcionalmente le correspondan.

7.3.- Las datas de los ingresos, fallidos, bajas suspensiones etc., tanto en voluntaria como en ejecutiva y el cobro de sanciones de multas y ordenanzas municipales se formalizaran y comunicarán con periodicidad mensual mediante soporte informático compatible con el programa informático contable del Ayuntamiento que permita una carga de la información automatizada. Asimismo se aportara estos datos en papel según el desglose de información que le dicte la Tesorería Municipal

7.4.- La Intervención y la Tesorería municipales podrán establecer cuantos controles y garantías consideren oportunos al respecto, y el adjudicatario estará obligado a facilitarles antecedentes y cumplir con aquellos aspectos relativos a la información que pudieran interesarles.

7.5.- El adjudicatario deberá presentar memoria anual de la actividad y gestión llevada a cabo durante el ejercicio; la referida memoria se presentará en un plazo de treinta días naturales siguientes a la finalización del ejercicio.

7.6.- El adjudicatario confeccionará libros mecanizados, que podrán ser consultados por la Tesorería y fiscalizados por la Intervención en cualquier momento, agrupados por año de cargo y concepto.

8.- MEMORIA SOBRE LA ORGANIZACION

8.1.- Los licitadores incluirán en su oferta una amplia memoria sobre la organización y sistemática a implantar para la prestación de las tareas de colaboración objeto del contrato. Esta memoria deberá contener la indicación del personal que aportará la empresa, así como una descripción



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

detallada de los sistemas informáticos a implantar (hardware y software), asegurando su compatibilidad con los existentes en la actualidad en el Ayuntamiento de Calvià, con especial atención a todas las cuestiones planteadas en el artículo 5 del presente Pliego.

8.2.- Igualmente, deberá contener un plan de actuaciones a realizar durante la vigencia del contrato para la prestación de los servicios de colaboración de la forma más eficaz posible.

8.3.- Será objeto de consideración específica el establecimiento de un sistema de información y consulta a favor del contribuyente, cuyo acceso debe ser posible desde cualquier tipo de plataforma mediante uno de los navegadores estándar utilizados para acceder a Internet, cuyo coste de conexión no suponga al interesado un precio superior al de la llamada local, con independencia del punto de llamada, suministrando información relativa al calendario general establecido para el cobro de tributos y otros ingresos de derecho público, y -previos los mecanismos de verificación oportunos y con la adopción de las necesarias medidas de seguridad para garantizar la confidencialidad e integridad de los datos- ofrecer información particularizada sobre las concretas obligaciones del contribuyente, detalle de liquidaciones y recibos, obtención de copias y todas aquellas actuaciones que, mediante este sistema telemático, permitan facilitar los pagos.

8.4.- La Memoria deberá acompañarse de toda la documentación necesaria que garantice que el licitador tiene capacidad para implantar las soluciones propuestas.

8.5.- La Memoria, habrá de presentarse tanto en formato papel como en formato digital: Word, Excel, Powerpoint, etc.

9.- CONTRAPRESTACIONES ECONÓMICAS

9.1.- La retribución del presente contrato se establece en función de los resultados concretos que se obtengan por las gestiones y servicios realizados por la empresa adjudicataria, tomándose como índice los ingresos recaudados por la misma, tanto en período de pago voluntario como ejecutivo, así como por las diversas actuaciones realizadas, según el siguiente detalle:

9.1.1. - Gestión realizada en vía voluntaria: El precio se establecerá en un porcentaje, a determinar en las ofertas, sobre el importe de los derechos efectivamente cobrados en vía voluntaria, con exclusión de los ingresos procedentes de las multas; dicho porcentaje no podrá ser superior al 2 % (IVA excluido).

Cuando el cobro proceda de liquidaciones efectuadas por actos instruidos por la Inspección Catastral y Tributaria del Ayuntamiento, este porcentaje tendrá el límite de 600 euros (IVA excluido) por liquidación. Este límite se establecerá por parte del contratista en la oferta a presentar.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

Se establecerá también en las ofertas el importe máximo a percibir por el concepto de gestión realizada en vía voluntaria, que será como máximo de 550.000 euros (IVA excluido).

Si la recaudación efectuada en período voluntario superara el 80% de los valores sobre los que se hubiera realizado las actividades de colaboración durante un ejercicio económico, el adjudicatario tendrá derecho a una retribución especial consistente en añadir al porcentaje adjudicado anterior otro porcentaje de mejora de cobranza (que se aplicará sobre el total de los ingresos efectivamente cobrados en voluntaria), en función de los siguientes resultados:

- $\geq 83\%$ El 0.20 % sobre lo recaudado (IVA excluido).
- $\geq 85\%$ El 0.35 % sobre lo recaudado (IVA excluido).

Este índice de recaudación se calculará como la proporción que representen la totalidad de las cantidades recaudadas en vía voluntaria durante un ejercicio económico sobre el cargo líquido (definido éste como el cargo total bruto en voluntaria, incluido el cuarto trimestre, menos las bajas o anulaciones por cualquier causa y los débitos que se encuentren en suspensión de cobro por resolución administrativa o judicial).

No procederá la retribución especial en voluntaria si en alguno de los conceptos de cobro no se alcanzase el 55 % en voluntaria

9.1.2.- Gestión realizada en vía ejecutiva:

Los licitadores podrán ofertar el precio de sus servicios de recaudación en vía ejecutiva como un porcentaje sobre el importe recaudado, independientemente del recargo, que no podrá ser superior al 9% (IVA excluido) de lo recaudado.

Se establece una retribución especial fijada sobre los importes de los recargos en el periodo ejecutivo, siempre que el índice de recaudación en vía ejecutiva supere el veinticinco por ciento (25%) de los valores entregados para su gestión durante un ejercicio. La mejora de la retribución se determinará en función de la siguiente escala (IVA excluido). :

- $\geq 25\%$: 5 % sobre los recargos
- $\geq 30\%$: 10 % sobre los recargos
- $\geq 35\%$: 15 % sobre los recargos
- $\geq 40\%$: 20 % sobre los recargos
- $\geq 45\%$: 25 % sobre los recargos
- $> 50\%$: 30 % sobre los recargos

Si el porcentaje de lo recaudado sobre el cargo total anual no alcanzase el 25 %, no se



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

percibirá retribución alguna.

Se establecerá en las ofertas el importe máximo a percibir por este concepto de retribución especial que como máximo será de 300.000 euros (IVA excluido).

Los índices de recaudación previstos en el presente apartado corresponderán a la proporcionalidad que representen la totalidad de las cantidades recaudadas en vía ejecutiva durante un ejercicio económico completo -que coincidirá con el período de rendición anual de cuentas de la gestión- sobre el cargo líquido (definido éste como el importe del cargo o existencia al día del inicio de la gestión o del año que corresponda, incrementado, con la suma de cargos del propio ejercicio siempre que su entrega al adjudicatario para su gestión se realice al menos con tres meses de antelación a la finalización del ejercicio, deducidas las multas, bajas por cualquier causa o anulación de cargos).

9.1.3.- Colaboración en la gestión sanciones de tráfico y de ordenanzas municipales.

Se ofertará una cuota fija con un máximo de 10,00 euros (IVA excluido) por boletín de denuncia tramitado hasta:

- a) Su ingreso en periodo voluntario
- b) Su data por cualquier motivo diferente a cobro
- c) O en su caso hasta la emisión de la correspondiente certificación de descubierto para su cobro en ejecutiva.

Los licitadores ofertarán el precio de su servicio a determinar en la oferta, en un porcentaje a percibir sobre los ingresos efectuados en concepto de multas o sanciones de tráfico y ordenanzas, en periodo voluntario, que no podrá exceder del 5 % (IVA excluido) sobre lo recaudado. (Para el cálculo de este importe se tendrá en cuenta las bonificaciones y descuentos previstos en cada caso).

La retribución especial para los servicios realizados en vía ejecutiva, se estará a lo ofertado en le punto 9.1.2 de Gestión realizada en vía ejecutiva.

9.1.4.- Retribución de las liquidaciones de intereses de demora

Para establecer la retribución por la liquidación de los intereses de demora correspondientes a las deudas que se cobren por el adjudicatario, el licitador ofertará una retribución que como máximo será de un 7.5 % (IVA excluido) sobre las cantidades liquidadas y cobradas por este concepto hasta la cifra liquidada de 180.000 euros.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

Así mismo ofertará otro porcentaje no superior al 10 % (IVA excluido) que se aplicará sobre las cantidades liquidadas y cobradas que superen los mencionados 180.000 euros.

9.1.5.- La retribución por las datas de bajas y fallidos será hasta un 1 % (IVA excluido) sobre los importes datados por cualquier motivo excepto por prescripción (Salvo valores datados por figurar a nombre del propio Ayuntamiento, sus organismos y empresas municipales), con un máximo de 1.000 euros (IVA excluido) por expediente.

Las datas de Baja por referencia no estarán retribuidas.

A estos efectos, por expediente se entenderá el conjunto de deudas correspondientes a un mismo obligado tributario por impuesto y año natural.

9.1.6.- Costas de procedimiento.

Las costas del procedimiento ejecutivo, con independencia del resultado de cada expediente de apremio, serán satisfechas por la empresa adjudicataria, siendo de su cuenta y cargo las que resulten irrecuperables una vez finalizado el expediente. Las costas del procedimiento que, en aplicación del art. 113 y siguientes del vigente Reglamento General de Recaudación sean exigibles al deudor, se liquidarán e ingresarán a favor del adjudicatario del concurso, pudiendo la Tesorería comprobar y la Intervención fiscalizar en cualquier momento la procedencia de sus cobros.

10.- MÍNIMOS GARANTIZADOS

La empresa contratista deberá garantizar unos porcentajes mínimos de cobro de todos los ingresos sobre los que ejerza su gestión de cobro, que deberá señalar en su oferta y que serán comprobados al cierre de cada ejercicio. En caso de no alcanzarse los citados mínimos, se descontará de la retribución total que correspondería a la empresa en función de los porcentajes de cobro propuestos en su oferta un 1% (o la parte proporcional) por cada punto porcentual que reste para alcanzar el mínimo (ya sea por los ingresos en vía voluntaria, en vía ejecutiva o de multas de tráfico).

11.- POSIBILIDAD DE ADHESION AL CONTRATO

Cualquier empresa u organismo del Ayuntamiento podrá adherirse a la adjudicación que se produzca de la presente licitación, mediante la suscripción del oportuno contrato debiendo mantener el adjudicatario, al menos, idénticas condiciones a las ofertadas.



**AJUNTAMENT DE CALVIÀ
MALLORCA**

ANEXO**RELACIÓN DE PERSONAL**

CATEGORIA	SALARIO BRUTO 2008 (euros)	ANTIGÜEDAD
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	35.399,96	20/08/1985
CONTABLE	41.023,96	01/10/1985
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	30.639,96	24/04/1986
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	32.030,96	24/04/1986
OFICIAL ADMINISTRATIVO	46.419,04	11/03/1988
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	29.559,96	01/06/1988
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	29.418,40	01/06/1988
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	25.386,62	01/05/1989
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	31.233,00	20/04/1995
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	29.747,89	28/04/1995
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	27.909,00	15/05/1995
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	26.040,00	25/09/1995
INFORMÁTICO	29.040,00	01/12/1995
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	33.067,96	09/09/1998
INFORMÁTICO	33.840,00	01/06/1999
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	24.725,49	01/06/1999
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	30.289,04	27/09/2000
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	22.356,42	22/05/2000
TOTAL	558.127,66	