Expediente nº 2023-020610

Área de Hacienda

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Objeto: Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de los servicios que tiene por objeto la prestación de servicios complementarios de asistencia y colaboración en la gestión recaudatoria en vía de apremio, del Ayuntamiento de Bilbao

ELABORADO POR:

SUBÁREA DE GESTIÓN RECAUDATORIA

Con el visto bueno de:

DIRECCIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA

Índice

TITULO I.- DE LAS DISPOSICIONES GENERALES..... 4

PRIMERA.- DEL OBJETO DEL CONTRATO 4
SEGUNDA.- DE LA DIRECCIÓN E INSPECCION DEL CONTRATO..... 4

TITULO II.- DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN..... 6

TERCERA.- DEL CONTENIDO GENERAL Y CARÁCTER DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN. 6
CUARTA.- DEL CONTENIDO PARTICULAR Y DEMAS CONDICIONES DE LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN 6
4.1.- DE LOS SERVICIOS DE COLABORACIÓN OBJETO DEL CONTRATO.....7
4.2.- DEL PAGO DE LAS DEUDAS EJECUTIVAS 13
4.3.- DECLARACIONES DE FALLIDOS 13
4.4.- COSTAS DEL PROCEDIMIENTO 13
4.5.- EN MATERIA DE PRACTICA DE NOTIFICACIONES: 13
4.6.- EN MATERIA DE IMPRESOS OFICIALES. 14
4.7.- USO DE LAS LENGUAS OFICIALES..... 14

TITULO III.- DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MEDIOS MATERIALES E INFORMATICOS 14

QUINTA.- DE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO..... 14
SEXTA.- DE LOS RECURSOS HUMANOS 14
SEPTIMA.- DE LOS MEDIOS MATERIALES 16
OCTAVA. - INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA 16
8.1.- REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA SERVIDORA Y DE DESARROLLO 16
8.2.- HARDWARE Y SOFTWARE REQUERIDO PARA LA CONEXIÓN AL ENTORNO MUNICIPAL.....20
8.3.- GESTIÓN DE LA INFORMACION Y EL DATO UNICO 20

TITULO IV.- DE LA CONTRAPRESTACION ECONOMICA..... 21

NOVENA.- DE LOS TIPOS DE LICITACION 21
9.1.- EN MATERIA DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA 21
9.2.- EN MATERIA DE GESTION RECAUDATORIA DE IMPUESTOS, TASAS, MULTAS Y OTROS INGRESOS PUBLICOS 21
DECIMA. DE LA FORMA DE PAGO 21

TITULO V.- DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO..... 22

UNDÉCIMA. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA 22
11.1.- DEBERES Y OBLIGACIONES PARTICULARES DE LA ADJUDICATARIA.....22

11.2.- CONFIDENCIALIDAD Y TITULARIDAD DE LA INFORMACIÓN 22
11.3.- RESPONSABILIDAD DE LA ADJUDICATARIA 23

TITULO I.- DE LAS DISPOSICIONES GENERALES.

PRIMERA.- DEL OBJETO DEL CONTRATO.

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

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

a).- Impuestos Municipales.

b).- Tasas y contribuciones especiales.

c).- Precios Públicos.

d).- Multas.

e).- Cualquier otro recurso o ingreso público que constituya fuente de financiación para la Hacienda Municipal, y se encuentre recogido en los presupuestos generales del Ayuntamiento, o en los presupuestos de sus Organismos Autónomos o Entidades Públicas Empresariales Municipales.

Igualmente alcanzará la prestación de los servicios que son objeto del contrato, a los reintegros de gastos o transferencias de carácter público que deban realizarse a las arcas municipales, por razón de:

- Gastos realizados con ocasión de ejecuciones subsidiarias.
- Pagos municipales indebidos por razón de devoluciones o por razón de pagos a proveedores que resulten improcedentes.
- Percepción improcedente de subvenciones o por incumplimiento de las condiciones a que se sujetó su otorgamiento.

f).-Cualquier otro ingreso que así se establezca por ley

SEGUNDA.- DE LA DIRECCIÓN E INSPECCION DEL CONTRATO.

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

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

- De las deudas compensables.
  Será competencia de la jefatura de los Servicios de Recaudación acordar la compensación de oficio o a instancia de la persona deudora, de las deudas a favor de la Hacienda Municipal, que se encuentren tanto en periodo voluntario de recaudación como ejecutivo, con los créditos reconocidos por la misma a favor de la persona deudora, y de otras deudas cuando lo prevean las normas reguladoras de los tributos y demás recursos de derecho público, en los términos establecidos en la normativa aplicable.
- La expedición de providencia de apremio.
  El procedimiento de apremio se iniciará con la notificación de la providencia de apremio a la persona obligada al pago una vez transcurrido el período voluntario de pago.

En una única providencia se podrá acordar la iniciación del procedimiento de apremio y la ejecución de bienes de la persona deudora por un importe que comprenda una pluralidad de liquidaciones o autoliquidaciones.

- El cargo de valores:
  El cargo de valores pendientes de cobro a la adjudicataria a los efectos de los servicios complementarios de asistencia y colaboración en la gestión recaudatoria en la vía de apremio.
- Fraccionamientos y suspensiones:
  Las resoluciones de fraccionamientos de deudas y la suspensión del procedimiento ejecutivo, en los términos reglamentariamente establecidos.
  El procedimiento de apremio se suspenderá, cuando la persona interesada demuestre la existencia de alguna de las circunstancias que, de conformidad con la Norma Foral General Tributaria, dan lugar a la suspensión del procedimiento.
- La ejecución de garantías.
  Una vez iniciado el periodo ejecutivo y estando garantizada la deuda, la Administración tributaria podrá optar por ejecutar la garantía de conformidad con lo dispuesto la Norma Foral General Tributaria y demás disposiciones reglamentarias que resulten de aplicación.
- Las diligencias de embargo sobre bienes y derechos de las personas deudoras.
  Transcurrido los plazos legales sin haberse realizado el ingreso requerido se procederá, en virtud de la providencia de apremio, al embargo de los bienes y derechos que procedan, siempre que no se hubiese solventado la deuda mediante la ejecución de garantías.
  Cada embargo a practicar se documentará en diligencia de embargo que podrá acumular varias deudas de una misma persona obligada al pago y serán dictadas por la jefatura de los Servicios de Recaudación Municipal.
  Cuando las características del embargo así lo requieran por realizarse el mismo en presencia de la persona obligada o en sus locales, será competente para emitir la diligencia correspondiente, el personal de recaudación que realice las actuaciones, que será ratificada por la jefatura del Servicio de Recaudación en el plazo máximo de diez días, entendiéndose levantado el embargo en el caso de no producirse tal ratificación.
- La práctica de embargos sobre bienes y derechos de las personas deudoras.

  La concurrencia de embargos y los embargos de dinero en efectivo, de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito, de sueldos, salarios y pensiones, de bienes inmuebles y derechos reales sobre los mismos, de intereses, rentas y frutos de toda especie, de establecimientos mercantiles e industriales, de los restantes bienes muebles y semovientes, de derechos consolidados de Entidades de Previsión Social Voluntaria, Planes de Pensiones, Mutualidades de Previsión Social y Planes de Previsión Asegurados y de otros créditos, efectos y derechos, se acordarán por la Jefatura de los Servicios de Recaudación Municipal y regirán por lo dispuesto en el Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia.

  Asimismo, será competencia de la Jefatura de los Servicios de Recaudación Municipal el mandamiento para la anotación preventiva en el Registro de la Propiedad del embargo de bienes inmuebles y derechos reales sobre los mismos, con los requisitos establecidos reglamentariamente.
- El depósito de bienes embargados:
  La designación de peritos y de depositarios, su remoción, la enajenación de los bienes embargados y demás actos hasta la terminación del procedimiento de apremio, en los términos establecidos en el Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia.
- El mantenimiento y levantamiento de embargos.
- La subasta y enajenación de bienes embargados.
- La declaración de fallidos.
  a. La declaración de fallido será acordada por la Jefatura de Servicio de Recaudación para las personas obligadas al pago cuya deuda no pueda hacerse efectiva en los respectivos procedimientos administrativos de recaudación por insolvencia probada de los mismos, a la vista de los datos obrantes en aquellos y las actuaciones realizadas.
  b. La declaración de fallido, total o parcial, abrirá la posibilidad de iniciar el expediente de derivación de responsabilidad contra otras posibles personas obligadas por responsabilidad subsidiaria, sin que ello impida el ejercicio por la Hacienda de las acciones que correspondan contra el deudor fallido en tanto no se extinga la acción administrativa para su cobro.
- Las resoluciones de los recursos interpuestos contra los actos del procedimiento administrativo de apremio, tercerías de dominio o de cualquier mejor derecho y la resolución de expedientes de devolución de ingresos indebidos.
- Las resoluciones de derivación de responsabilidad.

- La atención, asistencia e información a la persona obligada tributaria en materia relativa al ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

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

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

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

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

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

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

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

En este sentido, se hace imprescindible, no sólo la utilización por la adjudicataria de técnicas electrónicas, informáticas y telemáticas para el desarrollo de las actuaciones particulares que constituyen el contenido de los servicios auxiliares de asistencia y colaboración objeto de este contrato, sino también el conocimiento y utilización de la plataforma informática SAP, que permita el desempeño de tales actuaciones directamente sobre dicha plataforma informática municipal SAP, a medida que la integración de la recaudación ejecutiva en Udaltax vaya siendo una realidad.

La adjudicataria, para el desarrollo de las actuaciones que constituyen el objeto del contrato, deberá operar tanto directamente en la plataforma informática municipal SAP, en las fases ya integradas, como en su propia herramienta informática para las fases que se hallen pendientes de integración. Por ello, será necesario que las herramientas informáticas y tecnológicas utilizadas por la empresa adjudicataria se adapten a las aplicaciones municipales, tanto de gestión tributaria y de recaudación, como de Tesorería y Contabilidad. El intercambio de datos con el Ayuntamiento de Bilbao será diario.

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

El Ayuntamiento de Bilbao establece, a través del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, las condiciones técnicas que regularán la prestación de los servicios auxiliares y complementarios de asistencia y colaboración técnica, material e informática a los servicios municipales en la gestión

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

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

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

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

A.- DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE ASISTENCIA Y COLABORACIÓN TÉCNICA, MATERIAL E INFORMÁTICA A LOS SERVICIOS MUNICIPALES EN LA GESTIÓN RECAUDATORIA EN LA VIA DE APREMIO.

a) De la compensación de deudas.

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

b) De la providencia de apremio:

La adjudicataria no tendrá ninguna competencia en la gestión recaudatoria de la providencia de apremio, a excepción de solicitudes de aplazamiento y fraccionamiento.

c) Solicitudes de Información previas al embargo de bienes:

1. De los procesos de intercambio de datos o información con las Administraciones Públicas.
   a. La mayor parte de los procesos de intercambio de datos o información, con las administraciones públicas a efectos de documentar los expedientes ejecutivos, se gestiona a través de plataformas telemáticas. Estos accesos están reservados con carácter exclusivo a personas funcionarias públicas.
   b. La solicitud de información que se formula a las diferentes Administraciones y Organismos Públicos se realiza exclusivamente por la persona funcionaria responsable del servicio a través de las propias plataformas informáticas de las Administraciones Publicas a las que les solicita información.
   c. La adjudicataria colaborará en la preparación de los soportes informáticos necesarios para solicitar por los servicios municipales de recaudación esta información a las correspondientes entidades públicas.
2. De las solicitudes de información de cuentas bancarias a través de normas del Consejo Superior Bancario.

a. Con respecto a las entidades bancarias y de crédito, el Ayuntamiento se adhirió a la norma 63 del Consejo Superior Bancario (sistema informático centralizado de embargos). Es el propio Ayuntamiento, a través de la persona funcionaria responsable del servicio quien formula tanto las solicitudes de información, como los mandamientos de embargo y es también quien recibe tanto la información solicitada como el acuse de los mandamientos ordenados. La adjudicataria colaborará en la preparación de los soportes informáticos necesarios para solicitar por los servicios municipales de recaudación esta información a las correspondientes entidades bancarias.

b. En este apartado la labor de colaboración de la adjudicataria se limita, a la entrega física de la solicitud de información, en los casos en que las entidades bancarias exijan la entrega material de la solicitud, ya que cada entidad bancaria dispone de su propio sistema de recepción de las solicitudes de información o requerimientos de embargo. A estos efectos, hay entidades que establecen intercambios de información a través de ficheros encriptados que se remiten directamente por los servicios municipales e igualmente se reciben por este servicio.

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

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

d) De los embargos sobre bienes y derechos de las personas deudoras:

1. Transcurrido los plazos legales sin haberse realizado el ingreso requerido se procederá, en virtud de la providencia de apremio, al embargo de los bienes y derechos que procedan, siempre que no se hubiese solventado la deuda mediante la ejecución de garantías y/o compensación de deuda. Cada embargo a practicar se documentará en diligencia de embargo que podrá acumular varias deudas de un mismo obligado al pago y serán dictadas por la jefatura de los Servicios Municipales de Recaudación.
2. La adjudicataria facilitará un informe con las deudas pendientes de pago de las personas obligadas, con acumulación de deudas pendientes de otras providencias de apremio anteriores. La acumulación diligenciada podrá ser objeto de comunicación a la deudora, dándole cuenta de la deuda preexistente y de la acumulada.
3. La adjudicataria colaborará en la preparación, generación, impresión y ensobrado de las comunicaciones informativas, las notificaciones y, en su caso, los acuses de recibo de todas las actuaciones que se deriven y generen en el procedimiento ejecutivo, incluidos los documentos de cobro, a partir de la diligencia de embargo dictada por los servicios municipales de recaudación.
4. La adjudicataria realizará todas las tareas auxiliares que se indican a continuación, en esta fase del procedimiento ejecutivo, a partir de la diligencia de embargo dictada por los servicios municipales de recaudación:
   a. La adjudicataria deberá emitir los correspondientes albaranes de las entregas efectuadas en los servicios de comunicación postal según las condiciones establecidas por el Ayuntamiento de Bilbao y las entidades adjudicatarias de los servicios de comunicaciones y notificación postal, que se entregarán debidamente sellados, y aprobados por los Servicios Municipales de Recaudación, para su correspondiente comprobación y

tramitación administrativa y contable, a los efectos de la autorización y pago del gasto resultante

b. El pago de la deuda se realizará directamente en las entidades bancarias colaboradoras en cuentas corrientes de titularidad municipal en las condiciones establecidas en el apartado 4.2 posterior. En el caso de pago de la deuda por las personas obligadas al pago, los servicios municipales de recaudación comunicarán a la adjudicataria los cobros realizados al objeto de que proceda al descargo de valores pendientes de pago en la vía de apremio.

c. La adjudicataria deberá atender, en su caso, las consultas telefónicas o presenciales en sus oficinas, de cuestiones incidentales sobre aspectos de la reclamación del pago de deudas en la vía de apremio.

5. De las diligencias de embargo notificadas a las personas obligadas al pago.

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

      La adjudicataria colaborará en los trabajos auxiliares de impresión, ensobrado, y entrega en el Servicio Postal (Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA actual adjudicataria del servicio de entrega de comunicaciones postales) para su notificación a las personas obligadas al pago, en los términos establecidos previamente o, en su caso, en la notificación electrónica.

   b. Los actos administrativos de trámite de los embargos se dictan por los órganos competentes de la administración local, se notifican a través del Servicio Postal de Correos y se practica el embargo en aplicación de las normas del CSB o en aplicación del principio de colaboración con otras Administraciones y Organismos Públicos por vía telemática.

6. De los mandamientos de embargo notificados a terceros depositarios de los bienes objeto de embargo.

   a. El servicio municipal de recaudación notificará los mandamientos de embargos a las entidades o personas depositantes de dinero en efectivo, de bienes o derechos en entidades de crédito o de depósito, de sueldos, salarios y pensiones, de intereses, rentas y frutos de toda especie, de establecimientos mercantiles e industriales, de los restantes bienes muebles y semovientes, de derechos consolidados de Entidades de Previsión Social Voluntaria, Planes de Pensiones, Mutualidades de Previsión Social y Planes de Previsión Asegurados y de otros créditos, efectos y derechos.

      i. La adjudicataria colaborará en los trabajos auxiliares de impresión, ensobrado, y entrega en el Servicio Postal (Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA actual adjudicataria del servicio de entrega de comunicaciones postales) para su notificación, en los términos establecidos previamente o, en su caso, con la notificación electrónica.

      ii. Los costes de la anotación del mandamiento de embargo en los Registros Públicos será de cuenta de la adjudicataria que únicamente se reintegrará de su costo en el caso de ingresarse las costas correspondientes en las arcas municipales en los términos establecidos en el apartado 4.4. del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

   b. Será competencia de la Jefatura de los Servicios Municipales de Recaudación, el mandamiento para la anotación preventiva en el Registro de la Propiedad del embargo de bienes inmuebles y derechos reales sobre los mismos, con los requisitos establecidos reglamentariamente.

      i. Los mandamientos se presentarán por triplicado en los Registros de la Propiedad. Los registradores devolverán en el acto uno de los ejemplares con nota de referencia al asiento de presentación del mandamiento y otro, en su día, con la nota acreditativa de haber quedado extendida la anotación oportuna o de no haber

podido practicarse, expresando detalladamente no solo los defectos advertidos, sino también la forma y medios de subsanarlos. El tercer ejemplar del mandamiento quedará archivado en el registro.

ii. La adjudicataria colaborará en los trabajos auxiliares de impresión, ensobrado, y entrega en el Registro Público correspondiente para su anotación.

iii. Los costes de la anotación del mandamiento de embargo en los Registros públicos será de cuenta de la adjudicataria que únicamente se reintegrará de su costo en el caso de ingresarse las costas correspondientes en las arcas municipales.

e) Del depósito de bienes embargados, la designación de personas peritos y de depositarías.

1. Es competencia exclusiva de la Jefatura de los Servicios Municipales de Recaudación, el depósito de bienes embargados, la designación de peritos y de depositarios, su remoción, la enajenación de los bienes embargados y demás actos hasta la terminación del procedimiento de apremio, en los términos establecidos en el Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia.
2. La labor de colaboración de la adjudicataria, llegado el caso, se limitaría a una actividad meramente de apoyo o auxilio en la remisión de notificaciones tanto al depositario nombrado como removido. Esta actividad en ningún caso supone un ejercicio de autoridad.

f) De la subasta y enajenación de bienes

1. La jefatura del Servicio de Recaudación iniciará los trámites tendentes a la enajenación de los bienes, y dictará todos aquellos actos de trámite y resoluciones que resulten procedentes legal y reglamentariamente.
2. La adjudicataria colabora con la administración municipal en:
   a. Los trabajos auxiliares de impresión, ensobrado, y entrega en el Servicio Postal (Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, SA actual adjudicataria del servicio de entrega de comunicaciones postales) para su notificación, en los términos establecidos anteriormente o, en su caso, con la notificación electrónica.
   b. Asistencia en la preparación de los anuncios.
   c. Asistencia en la preparación de lotes.
   d. La adjudicataria auxiliará al personal municipal en la celebración de las subastas que tengan lugar y, en general, en los procedimientos de enajenación de los bienes embargados, con la puesta a disposición del Ayuntamiento de un local propio previsto a tal efecto en el Pliego de prescripciones técnicas y, en ningún caso tal actividad de auxilio o colaboración puede suponer un ejercicio de autoridad.

g) De los fraccionamientos de pago de la deuda en periodo ejecutivo

1. Las solicitudes de fraccionamiento o suspensión del pago de la deuda se presentarán directamente en los registros municipales o a través de la web municipal y determinarán la apertura del correspondiente expediente administrativo, por los servicios municipales de recaudación. La adjudicataria en estos expedientes, se limitara a tareas de digitalización y escaneo de documentación o, en su caso, grabación de datos. Las solicitudes de fraccionamiento o suspensión del pago de la deuda son resueltas por los órganos municipales competentes.
2. En caso de fraccionamientos de pago, la licitadora deberá proceder a la preparación, generación, impresión y ensobrado de las comunicaciones informativas, las notificaciones y, en su caso, los acuses de recibo de todas las actuaciones, incluidos los documentos de cobro, que se deriven y generen en el procedimiento ejecutivo a partir de la resolución administrativa dictada por los servicios municipales de recaudación en las condiciones acordadas de fraccionamiento.
3. El pago de la deuda en los casos de fraccionamiento, se realizará en las entidades bancarias, mediante domiciliación bancaria, en las condiciones establecidas en el apartado 4.2 posterior. En el caso de pago de la deuda por las personas obligadas al pago, los servicios municipales de recaudación comunicarán a la adjudicataria los cobros realizados al objeto de que proceda al descargo de valores pendientes de pago en la vía ejecutiva.

h) De los recursos y reclamaciones contra comunicaciones o notificaciones.

1. En los casos de recursos contra las Resoluciones de los Servicios Municipales de Recaudación se presentarán directamente en los registros municipales o a través de la web municipal y

determinarán la apertura del correspondiente expediente administrativo por los servicios municipales de recaudación. La adjudicataria realizará los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión administrativa de las carpetas documentales relativas a grabación de datos y escaneo de documentos en materia de recaudación ejecutiva. Los recursos administrativos son resueltos por los órganos municipales competentes.

i) De la declaración de fallidos.

1. La declaración de fallido será acordada por los Servicios Municipales de Recaudación para los obligados al pago cuya deuda no pueda hacerse efectiva en los respectivos procedimientos administrativos de recaudación por insolvencia probada de los mismos, a la vista de los datos obrantes en aquellos y las actuaciones realizadas.
2. La adjudicataria realizará, a petición de los servicios municipales de recaudación, un informe provisional con la propuesta de las bajas provisionales de valores no cobrados en los términos que se regulan en el apartado 4.3 del presente Pliego de Prescripciones Técnicas.
3. El informe provisional con las declaraciones de fallidos tendrá una periodicidad mínima de un mes y facilitará a los servicios municipales de recaudación la fiscalización y control de la procedencia de la declaración de bajas provisionales por los órganos municipales competentes.

j) De los informes de la adjudicataria.

1. Análisis, consolidación y acumulación de deudas (de una misma persona deudora) respecto de los cargos de valores pendientes de cobro resultantes de las providencias de apremios dictadas por los servicios municipales de recaudación.
2. Análisis predictivo que permita anticipar la información acumulada de personas deudoras con detalle por conceptos y número de recibos e importes para facilitar a la administración tributaria detectar errores recurrentes en los datos de origen en la emisión de recibos (direcciones erróneas, publicaciones reiteradas en Boletines Oficiales por domicilios desconocidos, etc.) y posibles contribuyentes por bajas por insolvencia o posibles cobros fallidos.
3. La adjudicataria facilitará los informes sobre estado de deudas y del seguimiento realizado en el procedimiento recaudatorio, a petición de los servicios recaudatorios municipales, en casos de recursos y otras impugnaciones. El informe tipo a facilitar, bien en soporte documental, bien a través de accesos por Internet mediante el servicio HTTPS, tendrá la estructura y contenido que se establezcan por los servicios municipales de recaudación.
4. La adjudicataria facilitará los informes, que a continuación se indican, a los servicios municipales de recaudación.
   a. La adjudicataria presentará memoria anual ante los servicios municipales de recaudación de la gestión realizada durante el ejercicio. Esta memoria se presentará en un plazo de treinta días naturales siguientes a la finalización de cada ejercicio.

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

      - Los valores cobrados por la administración municipal en vía de apremio.

        Todo ello, con indicación del principal, recargos, intereses y costas, y el procedimiento de cobro perfectamente detallado.
      - Los valores anulados por la administración tributaria y recaudatoria respecto a derechos pendientes de cobro gestionados en vía de apremio.
      - Los valores declarados en situación de baja provisional por resultar fallidos los deudores y los valores repuestos a la vía voluntaria por las oficinas gestoras de los mismos.

        No obstante, a petición de los servicios municipales de recaudación se presentarán memorias parciales, de carácter extraordinario, con la evolución de los cargos de valores gestionados por la recaudación municipal durante el período solicitado, con el formato, contenido y estados numéricos que se le indiquen por la administración recaudatoria.
   b. La adjudicataria presentará informe mensual ante los servicios municipales de recaudación, con el balance de las actuaciones realizadas mensualmente, dentro de los 10 días siguientes al vencimiento de cada mes. El informe incluirá la situación del saldo pendiente de cobro, los

cargos tramitados en vía ejecutiva en el mes anterior detallados por conceptos, las bajas y el cargo neto resultante, con indicación de los valores en riesgo de prescripción o de baja provisional, con objeto de facilitar a los servicios municipales el análisis de las ratios de recaudación (solvencia, liquidez, insolvencia y ratios técnicos análogos) y tesorería respecto de los saldos pendientes de cobro.

k) De la atención al contribuyente.

1. La atención al contribuyente se realiza telefónicamente o de forma presencial en las oficinas de Atención del Área de Hacienda del Ayuntamiento de Bilbao. Se atenderán todas las cuestiones que puedan suscitarse de carácter tributario y recaudatorio que puedan afectar al ejercicio de los derechos y obligaciones tributarias del contribuyente.
2. La adjudicataria se limitará a la asistencia en la atención de cuestiones informativas e incidentales, sobre aspectos de la reclamación del pago de deudas en periodo ejecutivo.

l) De otras tareas auxiliares y de colaboración.

1. La licitadora colaborará en las tareas auxiliares relacionadas con el archivo físico, digitalización, grabación y escaneo de todos los documentos relativos a las actuaciones realizadas directamente en el procedimiento ejecutivo o que indirectamente puedan afectar a procesos de gestión recaudatoria o su incorporación a bases de datos o documentales municipales.
2. La adjudicataria colaborará con el servicio municipal de recaudación en la búsqueda de nuevas direcciones postales para el envío de comunicaciones y notificaciones, en caso de direcciones desconocidas o personas ausentes o trasladadas de su domicilio. Para el desarrollo de esta tarea auxiliar de investigación, la adjudicataria accederá a datos en abierto y de libre acceso para terceras personas y, en ningún caso, tendrá acceso a las bases de datos municipales.
3. Como complemento a lo señalado en los apartados anteriores y cuando el Ayuntamiento así lo solicite, la adjudicataria prestará servicios de asistencia técnica mediante estudios, análisis y propuestas tendentes a mejorar la estructura organizativa en la recaudación de los ingresos de derecho público. En este aspecto, la solicitud del Ayuntamiento podrá versar sobre las siguientes cuestiones:
   a. Diseño de métodos y circuitos procedimentales con descripción de los actos y actuaciones integrantes de la gestión objeto de este contrato.
   b. Formación continua del personal que potencie su capacitación y especialización profesional en las materias propias de su cometido, en especial, respecto al uso de las aplicaciones informáticas y la atención al contribuyente en cualquiera de las dos lenguas oficiales y la capacitación lingüística del personal que no tenga conocimientos de euskera.
   c. Colaboración con los órganos competentes municipales en el diseño de sistemas de control y seguimiento mediante indicadores de calidad del servicio, consecución de objetivos y evaluación de resultados.

m) Del apoyo en la solicitud de información a Entidades Financieras y otras Administraciones, Registros u Organismos Públicos.

La licitadora colaborará en la extracción de información para la generación de los soportes informáticos que requieran los servicios municipales de recaudación para solicitar información a Entidades Financieras y a Administraciones y Organismos Públicos.

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

Realización de trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión administrativa, para la depuración y/o revisión de datos con resultado positivo (direcciones, padrones y matriculas fiscales, impuestos, tasas y de otros ingresos), en relación con las infracciones de tráfico.

4.2.- DEL PAGO DE LAS DEUDAS EJECUTIVAS

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

El pago de la deuda fraccionada en ejecutiva deberá ser domiciliado, con las condiciones indicadas por la normativa foral y municipal.

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

4.3.- DECLARACIONES DE FALLIDOS

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

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

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

4.4.- COSTAS DEL PROCEDIMIENTO:

Son costas del procedimiento, además de los gastos referidos en el artículo 91 del Reglamento de Recaudación del Territorio Histórico de Bizkaia, los gastos de franqueo postal derivados de la notificación y comunicación de las actuaciones recaudatorias, siempre que utilicen el sistema de correspondencia certificada con acuse de recibo.

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

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

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

4.5.- EN MATERIA DE PRACTICA DE NOTIFICACIONES:

Las notificaciones y comunicaciones con trascendencia jurídica para la correcta realización de los procedimientos, se ajustarán a los criterios de seguridad y eficacia, para lo cual se practicarán mediante correo certificado con acuse de recibo, en la forma prevenida en la Norma Foral General Tributaria del Territorio Histórico de Bizkaia, y en la Ley del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, o por cualquier otro medio o procedimiento de comprobada efectividad que permita la constancia

en cuanto a su recepción, identidad del acto que se notifica y persona receptora. Los costes que originen estas actuaciones son de cuenta y cargo del deudor por reputarse costas.

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

4.6.- EN MATERIA DE IMPRESOS OFICIALES.

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

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

4.7.- USO DE LAS LENGUAS OFICIALES.

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

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

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

QUINTA.- DE LA PUESTA A DISPOSICIÓN DEL SERVICIO.

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

SEXTA.- DE LOS RECURSOS HUMANOS.

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

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

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

La adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato, como mínimo, a un equipo formado por los siguientes perfiles profesionales con las siguientes funciones:

Responsabilidad en el contrato (funciones)	Titulación/Formación académica exigida	Experiencia mínima exigida	Mínimo personas	Documentación acreditativa
DIRECTOR/A TERRITORIAL				
Máximo responsable de la correcta ejecución del proyecto y de la gestión y supervisión del mismo. Interlocutor único en todas las relaciones entre Ayuntamiento de Bilbao y el adjudicatario de este contrato.	Titulación universitaria Nivel 2 del MECES tales como, a título enunciativo, sin carácter exclusivo ni excluyente, Dirección y Administración de Empresas.	10 años desempeñando funciones de dirección territorial dentro de servicios auxiliares de recaudación ejecutiva en la Administración Pública.	1	Curriculum vitae acreditado por la empresa.
SUBDIRECTOR/A OFICINA				
Responsable de la organización interna de los recursos y la priorización de los trabajos a realizar.	Titulación Nivel 2 del MECES tales como, a título enunciativo, sin carácter exclusivo ni excluyente, Dirección y Administración de Empresas o Derecho.	5 años desempeñando funciones de dirección de oficina de servicios auxiliares de recaudación ejecutiva en la Administración Pública.	1	Curriculum vitae acreditado por la empresa.
RESPONSABLE INFORMATICO/A				
Responsable técnico, Debe participar en el análisis, desarrollo e implantación de evolutivos y mejoras informáticas que se requieran para la mejora del servicio	Titulación universitaria Nivel 2 del MECES tales como, a título enunciativo, sin carácter exclusivo ni excluyente, Ingeniería Informática.	5 años desempeñando funciones de responsable informativo dentro de oficina de servicios auxiliares de recaudación ejecutiva en la Administración Pública.	1	Curriculum vitae acreditado por la empresa.
TECNICO/A SUPERIOR JURIDICO/A				
Responsable jurídico del servicio para el asesoramiento e información sobre los procedimientos ejecutivos	Titulación universitaria Nivel 2 del MECES tales como, a título enunciativo, sin carácter exclusivo ni excluyente, Derecho.	5 años desempeñando funciones de técnico superior jurídico dentro de oficina de servicios auxiliares de recaudación ejecutiva en la Administración Pública.	2	Curriculum vitae acreditado por la empresa.
ADMINISTRATIVO/A				
Tratamiento de la información y el dato para el correcto desarrollo del servicio auxiliar de recaudación ejecutiva	Titulación Nivel 1 del MECES tales como, a título enunciativo, sin carácter exclusivo ni excluyente, Técnico Superior de Formación Profesional rama Administrativa	5 años desempeñando funciones de administrativo dentro de oficina de servicios auxiliares de recaudación ejecutiva en la Administración Pública.	16	Curriculum vitae acreditado por la empresa.

Los licitadores deberán incluir en su oferta (Sobre B) la TABLA DE PERFILES PROFESIONALES del equipo humano que adscribirán al contrato. La comprobación y verificación del cumplimiento de estos requisitos se realizará con carácter previo a la valoración de las ofertas.

El equipo asignado deberá mantenerse durante todo el periodo de ejecución del contrato:

- La discrepancia entre el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado según valores especificados en la oferta, y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, dará lugar el requerimiento a la adjudicataria de adopción de medidas para su corrección.
- Si la valoración de productividad y calidad de los trabajos de una persona del equipo se considera inadecuada, o resulten incidencias respecto a la correcta ejecución del servicio, se pondrá en conocimiento de la adjudicataria para adopción de medidas para su corrección.
- Si la empresa adjudicataria propusiera el cambio de una persona del equipo designada en la oferta lo comunicará por escrito con 15 días de antelación exponiendo los cambios realizados y adjuntará datos de perfil equivalente que adscribirá para sustitución. La aceptación del sustituto queda condicionada a que cumpla los requisitos establecidos en este Pliego.
- La adjudicataria comunicará al Ayuntamiento, asimismo, cualquier variación o incidencia que se produzca, a lo largo de la vigencia del contrato, en la relación nominal del personal afecto a la prestación de los servicios

El cumplimiento de lo previsto en esta cláusula, así como de los compromisos contenidos en su oferta respecto al equipo humano se considera obligación contractual esencial de forma que su incumplimiento por parte del contratista podrá dar lugar a una falta grave, pudiendo su reiteración ser causa de resolución del contrato.

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

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

Dicha persona responsable deberá tener competencia suficiente para:

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

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

SEPTIMA.- DE LOS MEDIOS MATERIALES.

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

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

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

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

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

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

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

El horario de atención al público será de mañana y tarde, pudiendo, no obstante, prestar el servicio con jornada intensiva sólo de mañana durante los meses de verano de junio a agosto.

OCTAVA. - INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA.

8.1.- REQUISITOS DE INFRAESTRUCTURA SERVIDORA Y DE DESARROLLO

En este apartado se detallan los requisitos de infraestructura servidora y de desarrollo del Ayuntamiento de Bilbao

Nota: Marcadas en gris las que aplican para este contrato.

Área técnica	Descripción
.NET	Si el framework de desarrollo escogido es .NET, la aplicación deberá desplegarse sobre el servidor corporativo Internet Information Server 8.5 o superior. Los frameworks .NET a utilizar serán el 4.5 o superior, deberá desplegarse sobre el servidor IIS basado en Windows Server 2016 o superior.
Arquitectura de red	Todas las comunicaciones estarán balanceadas mediante balanceador hardware (previo a los servidores) de forma que aísle por completo a los servidores de esta funcionalidad. Esto implica que los nodos de aplicación deberán hacer una correcta gestión de la información de sesión para que cualquiera de ellos pueda asumir una sesión de una transacción en curso ante problemas del nodo vecino
Arquitectura de red	Toda la comunicación entre los nodos de aplicación y los nodos de base de datos es a velocidades LAN de al menos 1 Gbits y con latencias inferiores a 1ms, independientemente de si las máquinas residen en uno u otro de los dos CPDs municipales
Arquitectura de red	Intercambio de ficheros con terceros mediante EDICOM, SFTP, FTPS u otras alternativas seguras.
Base de datos	Si fuera necesario, el sistema de gestión de base de datos a emplear será Microsoft SQLServer 2016 o superior en alta disponibilidad
Base de datos	La base de datos residirá en el servidor de base de datos SQL Server corporativo no habiendo posibilidad de instalar ningún software adicional en dicho servidor. Este servidor está formado por un clúster de funcionando en activo-pasivo con reparto de instancias
Business Intelligence	Analítica basada en SQL Server 2016 AS y Power BI
Gestión de contenidos Web	El sistema de Gestión de contenidos estará basado en la plataforma corporativa sobre Oracle WebCenter Sites.
Gestor documental	Cualquier documento adjunto asociado a cualquier elemento del sistema debe almacenarse en el gestor de contenidos municipal Alfresco 5.2 o superior.
GIS	Para los procesos de transformación de datos, BilbaoTIK cuenta con la versión FME database edition.
GIS	Todas las geometrías propias de la aplicación deberán ser almacenadas en formato nativo SQLServer Spatial.
GIS	La publicación de información geográfica deberá realizarse mediante estándares: geoJson, GML, WMS, WMTS, WFS. Si fuera necesaria la publicación de servicios web geográficos, se realizará sobre el servidor corporativo.
Integración y despliegue	Una vez realizados los trabajos, todo el código fuente (programas, librerías, u otros) de la aplicación deberá incorporarse al sistema de gestión de versiones municipal
Integración y despliegue	El código fuente ha de poder compilarse automáticamente mediante herramientas de build automation que más se ajusten al lenguaje de programación utilizado.
Integración y despliegue	Todas las aplicaciones deberán basarse en la estructura de bibliotecas y la estructura de construcción de aplicaciones que el Ayuntamiento de Bilbao tiene definidas. En caso de desarrollarse nuevas estructuras o utilizar estructuras de terceros, deberán incorporarse al repositorio disponible a tal efecto. El repositorio oficial de versiones está en Nexus, y se deberá de trabajar sobre las versiones existentes en el mismo. Existen repositorios públicos con las librerías corporativas

	de terceros y repositorios privados para alojar el contenido corporativo. Estos repositorios forman parte del entorno de Integración continua corporativo.
Integración y despliegue	Todas las aplicaciones deberán basarse en la estructura de bibliotecas y la estructura de construcción de aplicaciones que el Ayuntamiento de Bilbao tiene definidas. Todo el código deberá ser entregado bajo el paquete raíz lan.bilbokoudala y no deberá de tener accesos a terceros.
Integración y despliegue	La plataforma de desarrollo estándar en el entorno Java es Eclipse Europa Release
Integración y despliegue	Para el envío de mails o SMS se utilizarán las plataformas existentes en el Ayuntamiento de Bilbao
Integración y despliegue	Todo el código entregado deberá pasar unas mínimas métricas de calidad en la herramienta de auditoría de código que se establezca (0% de errores críticos o bloqueantes) y deberá tener al menos un 70% de cobertura. La fase de testing forma parte del circuito de integración continua y el incumplimiento de las métricas puede suponer la negativa de la implantación del código en los servidores de aplicaciones en los entornos de preproducción y producción.
Integración y despliegue	Los desarrollos nuevos o las modificaciones sobre desarrollos existentes deberán contar con pruebas unitarias automatizadas
Integración y despliegue	Los desarrollos que así se establezcan deberán contar con planes de pruebas que incluyan: Pruebas Unitarias Pruebas de Integración Pruebas de Instalación y Configuración Pruebas de Consistencia de Datos Pruebas Funcionales de Sistema Pruebas de Regresión Pruebas de Prestaciones (Carga, Estrés, Rendimiento, Estabilidad, Volumen, Capacidad) Pruebas de Seguridad Pruebas de Accesibilidad Pruebas de Usabilidad Pruebas de Fallo y Recuperación del Sistema
Integración y despliegue	Los desarrollos que así se establezcan deberán contar con la documentación funcional y técnica necesaria y suficiente.
Interfaz usuario	Todas las páginas web serán codificadas mediante HTML5/CCS3 con diseños responsive design siguiendo las normas de estilo corporativas. La herramienta oficial del entorno municipal es bootstrap, versión 4 ó superior.
Interfaz usuario	La aplicación ha de ser multi-idioma contemplando al menos los dos idiomas oficiales en la CAPV, no solo a nivel de textos sino también en cuanto a valores de configuración regional como fechas, separadores de números, etc.
Interoperabilidad	La interoperabilidad con otras administraciones se realiza utilizando los recubrimientos, librerías y servicios corporativos.
Java	En el caso de Java se deberá utilizar Maven y deberá estar integrado dentro del circuito de integración continua de la casa basado en Jenkins. Para la gestión de los ficheros JS deberán estar automatizados del mismo modo mediante el uso de NPM / YARN.

Java	Si el framework de desarrollo escogido es J2EE, la aplicación deberá desplegarse sobre el servidor Jboss EAP corporativo con jdk 1.8 o superior según corresponda.
Java	En caso de J2EE la aplicación deberá estar construida sobre Angular 7 o superior y con Spring Boot 2 o superior. El acceso a BBDD se realizará por medio de JPA mediante Spring.
Mainframe	Entorno legacy mainframe con Windows como sistema operativo, SQL Server como motor de base de datos y Microfocus Enterprise Server como monitor transaccional. La programación en este entorno se realiza en COBOL y JCL.
Maqueta	Las aplicaciones a instalar en plataforma cliente deberán funcionar indistintamente en Windows 10 y 11 con navegadores Chrome, Firefox y Edge en últimas versiones
Maqueta	La aplicación de puesto cliente deberá funcionar correctamente y con un rendimiento adecuado en un equipo estándar municipal basado, como mínimo, en PCs con procesador quadcore Intel Core i5 a 3.3Ghz, 8 GB de memoria RAM y disco de estado sólido. Cualquier potencia adicional que sea requerida en los equipos cliente deberá ser convenientemente indicada y valorada
SAP	Sistema SAP con lenguaje de programación ABAP4 y Java sobre base de datos Oracle. SAP ECC 6.0 EHP 8, SAP BW/BI. SAP ADS NW. SAP ESS y MSS. SAP Gateway Manager. SAP BO. Solman.
Seguridad	Todas las aplicaciones que se desarrollen deberán integrarse con la seguridad basada en el Identity Provider corporativo. Los códigos de acceso a las BD's u otros recursos, deberán estar integrados en la programación empleando el sistema corporativo (rutinas de cifrado) para mantener la confidencialidad de las mismas.
Seguridad	Todas las aplicaciones que se despliegan en el entorno municipal se realizan sobre tres plataformas independientes, una para DESArrollo, otra para PREproducción y otra para PROducción.
Seguridad	Para la implantación de cualquier aplicación el procedimiento será el siguiente: La empresa responsable de la implantación, preparará un manual de instalación durante la implantación en el entorno de DESArrollo, único entorno al que tendrán acceso. Una vez dado el visto bueno al proyecto por los responsables municipales, BilbaoTIK con la colaboración de la empresa responsable de la aplicación y siguiendo las instrucciones concretas del manual de instalación, realizará la implantación en el entorno de preproducción. Si todo el proceso es correcto, tras las pruebas oportunas y con el visto bueno de los responsables municipales del proyecto, BilbaoTIK siguiendo las mismas instrucciones que para la implantación en preproducción realizará la instalación en el entorno de producción.
Seguridad	Todas las aplicaciones, bien desarrollos a medida o aplicación comercial out of the box, deberán pasar por los tres procesos de instalación.
Seguridad	Las aplicaciones, para su instalación en los entornos de PREproducción y PROducción, deberán ajustarse al procedimiento de promociones definido por BilbaoTIK. Este procedimiento es una adaptación del estándar basado en ITIL para cubrir toda la casuística posible del entorno municipal.
Servidor web	Si fuera necesario, el servidor web a emplear será Apache Web Server
Todas	No se plantea la utilización de ningún servidor o recurso adicional a los indicados en este punto. Cualquier necesidad adicional deberá ser indicada de forma expresa.

Todas	A excepción de la infraestructura propia que por cuestiones técnicas o de negocio lo imposibiliten, y la que el Ayuntamiento o BilbaoTIK tenga que proveer para facilitar el acceso del adjudicatario, la provisión, instalación y todos los costes asociados de instalación y mantenimiento de las infraestructuras requeridas para la prestación del servicio, estarán a cargo del adjudicatario, quien será el único responsable de su conservación y mantenimiento.
Todas	La actividad de los servicios está asociada a la puesta en producción, por lo que deberá seguir los procedimientos definidos por Ayuntamiento de Bilbao/BilbaoTIK. La empresa adjudicataria proporcionará mecanismos de escalado para la resolución de incidencias adicionales en las 48 horas posteriores a las implantaciones.

8.2.- HARDWARE Y SOFTWARE REQUERIDO PARA LA CONEXIÓN AL ENTORNO MUNICIPAL

Todos los medios técnicos necesarios para la conexión al entorno municipal para el desarrollo de las funciones objeto del contrato serán por cuenta de la adjudicataria. Para la conexión remota con el entorno municipal es necesario un PC con Windows 10 o superior y prestaciones suficientes para hacer funcionar un cliente RDP. La conexión se establecerá mediante túnel seguro a través de un portal de acceso remoto que habilita el acceso a la VPN-SSL.

Todas las herramientas de desarrollo, testing o de cualquier otra naturaleza que sea requeridas en estos PCs para el correcto cumplimiento del objeto del contrato serán por cuenta de la adjudicataria. BilbaoTIK/Ayuntamiento habilitarán el acceso a los servidores internos que sean requeridos para la correcta prestación del servicio.

Los PCs que la adjudicataria ponga a disposición del servicio para su correcta ejecución deberán disponer de las medidas de seguridad básicas de un entorno profesional como parches de seguridad al día, antivirus actualizado, red protegida por firewall de capa 3 a 7, etc.

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

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

8.3.- GESTIÓN DE LA INFORMACION Y EL DATO UNICO

El Ayuntamiento de Bilbao está inmerso en la automatización e integración del dato del procedimiento de Recaudación Ejecutiva dentro de su aplicativo de Gestión Tributaria y Recaudatoria (Udaltax).

Udaltax sistema de gestión integrado desarrollado en tecnología SAP en los módulos de SAP TRM y SAP PSCD requiere de una estructura de información, la cual deberá ser facilitada y adaptada a los

requerimientos derivados de las distintas fases del proyecto de integración de la Recaudación Ejecutiva en Udaltax.

Para lo cual, la adjudicataria nombrará un responsable técnico que será el interlocutor único con el Ayuntamiento de Bilbao para el análisis, desarrollo e implantación de este proyecto, cuya fecha de finalización es julio del 2024, fecha a partir de la cual toda la información relativa a las actuaciones realizadas en materia de recaudación ejecutiva nacerá y se almacenará en Udaltax, como aplicativo único de gestión integrada.

TITULO IV.- DE LA CONTRAPRESTACION ECONOMICA.

NOVENA.- DE LOS TIPOS DE LICITACION

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

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

9.1.- EN MATERIA DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA:

9.1.1.- Por tareas desarrolladas dentro del ámbito del contrato relativas a la atención objetiva y genérica al contribuyente en materia de recaudación y demás tareas que no tengan su encaje específico en los apartados siguientes:

- Se prevé una participación sobre los recargos de los ingresos realizados en vía de apremio, de tributos, precios públicos, ingresos de derecho público, que no sean multas de circulación, OTA o sanciones administrativas. Se fija un tipo máximo de licitación del 89% del recargo, aplicable en los cobros realizados en vía de apremio, IVA excluido.

- Se prevé una participación sobre los recargos de los ingresos realizados por la vía de apremio, por multas de Circulación, multa OTA-TAO y otras sanciones administrativas. Se fija un tipo máximo de licitación del 94% del recargo aplicable en los cobros realizados en periodo ejecutivo, IVA excluido.

9.1.2.- Por los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión administrativa de las carpetas documentales relativas a grabación de datos y escaneo de documentos en materia de recaudación ejecutiva, se fija un precio máximo por cada carpeta documental individual, de CUATRO EUROS (4,00 €), IVA excluido.

9.1.3.- Por los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración para la presentación del informe provisional con la propuesta de las bajas provisionales de valores no cobrados, se fija un precio máximo por cada contribuyente de SIETE EUROS CON DIEZ CÉNTIMOS (7,10 €), IVA excluido.

9.2.- EN MATERIA DE GESTION RECAUDATORIA DE IMPUESTOS, TASAS, MULTAS Y OTROS INGRESOS PUBLICOS

Por los trabajos auxiliares de asistencia y colaboración en la gestión administrativa, para la depuración y/o revisión de datos con resultado positivo, se fija un precio máximo por cada contribuyente de CUATRO EUROS (4,00 €), IVA excluido.

DECIMA. DE LA FORMA DE PAGO.

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

TITULO V.- DE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.

UNDÉCIMA. DEBERES Y OBLIGACIONES DE LA ADJUDICATARIA.

11.1.- DEBERES Y OBLIGACIONES PARTICULARES DE LA ADJUDICATARIA.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

11.2.- CONFIDENCIALIDAD Y TITULARIDAD DE LA INFORMACIÓN.

Es obligación de la adjudicataria no utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, datos, así como información relacionada directa o indirectamente con los trabajos objeto del contrato, ni publicar total o parcialmente el contenido de los mismos, respondiendo, en su caso, de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

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

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

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

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

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

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

11.3.- RESPONSABILIDAD DE LA ADJUDICATARIA.

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

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

En Bilbao, a 28 de marzo de 2023.

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

Carlos Pérez López
Bilboko Udala / Ayuntamiento de Bilbao
Ogasun Saila / Área de Hacienda
Borondatzeko eta Derrigorrezko Dirubilketa sekzioburua
El jefe de la Sección de Recaudación Voluntaria y Ejecutiva

Fecha: 2023.05.10 10:43:11 +02'00'

DIRUBILKETAREN KUDEAKETA SAILATALBURUA
LA JEFE DE LA SUBÁREA DE GESTIÓN RECAUDATORIA

Mª Jesús San Miguel Bilbao
Área de Hacienda
Subárea de Gestión Recaudatoria
Ayuntamiento de Bilbao
Edificio Asúa
Pza. Venezuela, nº 2, 2ª planta

Fecha: 2023.05.10 10:38:04 +02'00'

ZERGEN KUDEAKETARAKO ZUZENDARIA
LA DIRECTORA DEL ÓRGANO DE GESTIÓN TRIBUTARIA
BEHIN-BEHINEKO DIRUZAINA
LA TESORERA ACCIDENTAL

OLGA NATACHA BARRIO CUNDIN - 14608019Y

Firmado digitalmente por OLGA NATACHA BARRIO CUNDIN - 14608019Y
Nombre de reconocimiento (DN): c=ES, o=Ayuntamiento de Bilbao - Bilboko Udala, ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO, cn=OLGA NATACHA BARRIO CUNDIN - 14608019Y, givenName=OLGA NATACHA, sn=BARRIO CUNDIN, serialNumber=IDCES-14608019Y
Fecha: 2023.05.10 14:22:41 +0200