Ura/013A/2024

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

ASISTENCIA DE APOYO TÉCNICO Y ADMINISTRATIVO EN LA TRAMITACIÓN DE EXPEDIENTES DE EXTINCIÓN DE LOS APROVECHAMIENTOS DE LAS CUENCAS INTERNAS DE LA CAPV Y DE LA GESTIÓN DE TRIBUTOS PROPIOS DE LA CAPV GESTIONADOS POR LA AGENCIA VASCA DEL AGUA

1.- OBJETO DEL PLIEGO

El objeto del presente pliego es definir las prescripciones técnicas particulares para la realización del contrato de servicios de asistencia técnico-administrativa a Uraren Euskal Agentzia - Agencia Vasca del Agua (URA en adelante), para las actuaciones de apoyo técnico y administrativo en la tramitación de expedientes de extinción de los aprovechamientos de las cuencas internas de la CAPV y de la gestión de tributos propios de la CAPV gestionados por URA, sus gestiones derivadas y la explotación y mantenimiento de la información obtenida.

Los citados servicios comprenderán todas aquellas tareas que no impliquen ejercicio de autoridad ni la custodia de fondos públicos, en orden a conseguir la máxima eficacia en la cobranza, en período voluntario, de estos derechos de naturaleza pública, y en la gestión de los aprovechamientos de la CAPV, unido a una mayor calidad en la prestación de estos servicios a la ciudadanía.

2.- SOBRE LOS TRABAJOS A CONTRATAR

2.1. Contrato de unidades no determinadas condicionado por las necesidades de la Agencia Vasca del Agua

El contrato en cuestión encaja dentro del ámbito de aplicación de la Disposición Adicional 33ª de la LCSP, ya que se trata de un contrato de servicios basado en necesidades variables de la Administración, donde el número total de unidades no puede determinarse con precisión desde el inicio, debido a las características propias del servicio. Según el Pliego de Prescripciones Técnicas, las tareas incluyen apoyo técnico y administrativo para la gestión de expedientes y tributos, con previsiones indicativas sobre el número de expedientes a gestionar, sujetas a variaciones derivadas de circunstancias como la carga de trabajo, entrada de solicitudes, o ajustes en los programas de trabajo.

La naturaleza variable de este contrato se refleja en los siguientes aspectos:

- Previsión meramente indicativa: El pliego especifica un número aproximado de expedientes a gestionar durante la vigencia del contrato (por ejemplo, 10.464 expedientes de canon del agua), pero aclara que estas cifras pueden variar en función de factores externos no controlables, como cambios en la carga de trabajo o en las necesidades de la Administración.

- Adaptación a necesidades reales: La ejecución del contrato exige una constante adaptación a las demandas de la Agencia Vasca del Agua, incluyendo tareas como la gestión de nuevas solicitudes, la tramitación de expedientes adicionales y el apoyo en la explotación de datos, cuya cantidad dependerá de situaciones imprevisibles durante la vigencia contractual.

- Incertidumbre inherente: La diversidad y amplitud de las tareas contratadas, que incluyen desde el tratamiento de expedientes de canon hasta actividades administrativas genéricas, evidencian que no es posible establecer un número exacto de unidades de ejecución al inicio del contrato.

Por lo tanto, al no ser posible determinar con exactitud las unidades que serán necesarias durante su desarrollo, este contrato se ajusta al régimen previsto en la Disposición Adicional 33ª. Este régimen permite a la Administración gestionar contratos con presupuesto máximo y tramitar modificaciones para atender necesidades superiores, asegurando flexibilidad y adaptabilidad sin comprometer la legalidad ni la eficiencia en la ejecución.

2.2. Tipos de trabajos a contratar

Los trabajos se dividirán, por un lado, en tareas administrativas a desarrollar de manera continua durante toda la duración del contrato y por otro lado en tareas relacionadas con el apoyo en la tramitación de diferentes tipos de expedientes. Estos expedientes se dividen en tres (3) diferentes, además de las tareas administrativas de carácter no variable. Son los siguientes:

- A: Expedientes de Extinción Gipuzkoa
- B: Expedientes de Extinción Bizkaia
- C: Expedientes de Canon del Agua
- D: Tareas administrativas de carácter no variable:

Los servicios contenidos en este contrato relativos a la gestión del canon del agua, así como a los expedientes de extinción de aprovechamientos serán propiamente actividades de colaboración y apoyo. No implicarán en ningún caso el ejercicio de autoridad inherente a los poderes públicos.

A continuación, se indica más al detalle el alcance de cada una de las tareas.

a) Expedientes de Extinción Gipuzkoa

El equipo de gestión de la empresa adjudicataria apoyará en la tramitación de los expedientes de extinción, así como prestará apoyo en los trámites previos necesarios y la documentación relacionada que se genere derivada de la tramitación.

- Apoyo en la apertura de expedientes de extinción,
- Apoyo en la generación de documentos de información pública y sus oficios asociados;
- Apoyo en la revisión de expedientes antiguos a extinguir que se encuentran en los archivos;
- Apoyo en la realización de envíos relacionados con expedientes de aprovechamiento;
- Apoyo en la gestión administrativa de toda la documentación asociada con las tareas anteriores;
- Apoyo en la preparación de visitas de reconocimiento para el personal de URA;
- Apoyo en la redacción de informes técnicos relacionados con expedientes de aprovechamiento;
- Apoyo en la redacción de Resoluciones relacionadas con expedientes de aprovechamiento.

b) Expedientes de Extinción Bizkaia

El equipo de gestión de la empresa adjudicataria apoyará en la tramitación de los expedientes de extinción, así como prestará apoyo en los trámites previos necesarios y la documentación relacionada que se genere derivada de la tramitación.

- Apoyo en la apertura de expedientes de extinción;
- Apoyo en la generación de documentos de información pública y sus oficios asociados;
- Apoyo en la revisión de expedientes antiguos a extinguir que se encuentran en los archivos;
- Apoyo en la realización de envíos relacionados con expedientes de aprovechamiento;
- Apoyo en la gestión administrativa de toda la documentación asociada con las tareas anteriores;
- Apoyo en la preparación de visitas de reconocimiento para el personal de URA;
- Apoyo en la redacción de informes técnicos relacionados con expedientes de aprovechamiento;
- Apoyo en la redacción de Resoluciones relacionadas con expedientes de aprovechamiento.

c) Expediente de Canon del Agua

Los procedimientos en los que el adjudicatario deberá dar el apoyo técnico y la asistencia que corresponda, a criterio del responsable del contrato, serán los siguientes:

- Apoyo en la identificación de posibles sujetos pasivos
- Con base en la documentación que le aporte el responsable del contrato y siguiendo sus instrucciones, apoyo a la Agencia Vasca del Agua en las labores de comprobación de las bases imponibles declaradas y detectar las no declaradas por los sujetos pasivos del tributo.
- Con base a la documentación que le adjunte el responsable del contrato, apoyo en la comprobación de los ingresos realizados por todo tipo de obligados tributarios y detección de los posibles impagos.
- En los casos de solicitudes de exención, y bonificación, estimación objetiva, aplazamiento, fraccionamiento, devolución de ingresos indebidos, expedientes sancionadores, recursos de reposición, comprobación de los datos según la documentación que les aporte el responsable del contrato y asesoramiento y asistencia al responsable del contrato con base en la normativa que resulte aplicable: comprobar la veracidad y suficiencia de los datos incluidos en las distintas solicitudes o reclamaciones, asesoramiento sobre la documentación complementaria que sería conveniente para la mejor toma de decisiones por la Agencia Vasca del Agua y demás aspectos necesarios).
- Apoyo y colaboración, durante la ejecución del contrato, en la elaboración de respuestas tipo a consultas y solicitudes de información demandadas por los distintos obligados tributarios.
- Apoyo en atender el servicio de atención al público, que se desarrollará sustancialmente de forma telefónica y telemática.
- Apoyo en la elaboración de informes que, a requerimiento de la Agencia Vasca del Agua, tengan por objeto, la explotación de datos obtenidos en la gestión tributo.
- Apoyo en la tramitación de todo tipo de expedientes relacionados con el Canon del Agua:
    - Recepción, validación y grabación de declaraciones iniciales de usuarios directos y entidades suministradoras.
    - Recepción, validación y grabación de autoliquidaciones de usuarios directos y entidades suministradoras.
    - Recepción, validación y grabación de declaraciones de no ser usuario de aprovechamientos.
    - Recepción, validación y grabación de solicitudes de exenciones y bonificaciones de sujetos pasivos.
    - Recepción, validación y grabación de modelos informativos de suministro de volúmenes.
    - Recepción, validación y grabación de solicitudes de estimación objetiva.

- Recepción, validación y grabación de solicitudes de aplazamiento fraccionamiento.
- Preparación de borradores de requerimientos de documentación y requerimientos de subsanación de defectos.
- Preparación de borradores de Resoluciones de Bonificación/Exención.
- Preparación de borradores de devoluciones de ingresos indebidos.
- Preparación, propuesta y emisión de Liquidaciones del Canon del Agua. Cálculo de la deuda, Intereses de demora, carta de liquidación, envíos a ejecutiva si procede y seguimiento del pago.

- Apoyo en la realización de informes para el Consejo de Administración.
- Apoyo en la preparación y gestión de las comunicaciones a realizar relacionadas con el Canon del Agua, así como participación en su divulgación por los medios que URA considere convenientes.
- Apoyo en tratamiento económico-financiero de datos individuales y conjuntos derivados de la gestión integral del Canon, incluyendo labores de cuadre de saldos bancarios y supervisión de la información suministrada por los sistemas.
- Apoyo en la aportación de la información necesaria para generación de asientos contables, así como de toda aquella solicitada por la Dirección de Administración y Servicios a efectos de control y procedimientos internos.
- Apoyo en la atención a peticiones de información de empresas auditoras y otros agentes de fiscalización externa, así como colaboración con los mismos a efectos de realización de pruebas sustantivas procedimientos administrativos y/o de sistemas informáticos.
- Apoyo en la elaboración y redacción de Informes a partir de la información obtenida de la gestión del Canon del Agua: Memoria Anual se llevan a cabo informes del tipo, informes de implantación del tributo en la CAPV, informes de consumos por sectores, informes de detección de aprovechamientos no legalizados, informes de la situación de sistemas de abastecimientos y todo tipo de informes relacionados.
- Apoyo en la explotación de la información obtenida de la gestión del Canon del Agua para su explotación en el GIS corporativo de URA, trabajando en colaboración de con la Dirección de Planificación y Obras.
- Apoyo en el reporte de las incidencias y ayuda en la mejora de las herramientas informáticas relacionadas con el Canon del Agua.
- Apoyo en otros trabajos derivados de la aplicación del Canon del Agua.

d) Relacionado con tareas administrativas de carácter no variable:

- Apoyo en el mantenimiento y actualización de la base de datos Inventario de Aprovechamientos aprovechando la información generada por la gestión del Canon del Agua.
- Apoyo en la gestión de facturación y recaudación, incluyendo en particular los siguientes aspectos:
- Apoyo en la gestión informática de la documentación generada y tratamiento de información basada en ficheros de tratamiento.
- Reuniones de seguimiento y elaboración de informes que a requerimiento de URA tengan por objeto el seguimiento y supervisión de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria.
- Apoyo en propuestas de alimentación de la página Web con contenidos útiles respecto al Canon del Agua.
- Apoyo en la atención de consultas y gestión y explotación de la información recabada en las mismas.
- Apoyo en la asistencia al archivo general del Gobierno Vasco, para la obtención de información pertinente y escaneo de los expedientes
- Apoyo en la asistencia a las dependencias de URA, para la obtención de información pertinente y escaneo de expedientes.

- Apoyo en el registro y control de los expedientes escaneados y en tramitación.
- Apoyo en las tareas administrativas genéricas (atención telefónica, notificaciones postales y electrónicas, oficios de remisión, etc…)
- Apoyo en las tareas administrativas concretas relacionadas con cada tipología de expediente.

En la tabla adjunta se indica el número de expedientes estimados basado en datos históricos y en necesidades presentes. Se trata de un número meramente indicativo que podrá sufrir variaciones motivadas por diferentes circunstancias (carga de trabajo, entrada variable de solicitudes, desajustes en los programas de trabajos,). Las cantidades dadas son relativas a los 24 meses de duración del contrato.

TIPO DE EXPEDIENTE	NÚMERO DE EXPEDIENTES
Bloque I (extinción Bizkaia)	320 expedientes
Bloque II (extinción Gipuzkoa)	320 expedientes
Bloque III (Canon del agua)	10.464 expedientes

3. ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN DEL DESARROLLO DE LOS TRABAJOS.

Con el inicio del contrato URA convocará una reunión inicial (kick off) que se llevará a cabo dentro de las 2 primeras semanas del servicio, donde se marcará la dinámica del contrato.

El contratista aporta su propia dirección y gestión al contrato a través de su jefe/a de equipo, siendo responsable de la organización del servicio, de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados

Por su parte, URA, a los efectos del seguimiento y control de los trabajos, nombrará un responsable del contrato que desempeñará la supervisión de su desarrollo, a fin de que los trabajos sirvan de la mejor forma a los intereses y objetivos perseguidos por la entidad contratante, dictando las directrices generales oportunas a seguir durante la ejecución del servicio

3.1 Funciones y responsabilidades específicas del responsable del contrato en el control de la ejecución de los trabajos

El responsable del contrato nombrado por la Agencia Vasca del Agua asumirá cuantas funciones sean necesarias en orden a la comprobación y vigilancia de la correcta realización del servicio de acuerdo con lo establecido en los pliegos que rigen en el contrato, y específicamente las siguientes:

- Interpretar el presente pliego y demás condiciones establecidas en el contrato.
- Comprobar y exigir la existencia de los medios, organización, metodología y demás aspectos necesarios para obtener y requerir al responsable de la empresa adjudicataria la correcta ejecución del servicio en cada una de sus fases y modalidades.
- Requerir, en su caso al adjudicatario la información que precise respecto del estado de la ejecución del objeto del contrato, del cumplimiento de sus obligaciones, así como del cumplimiento de los plazos y actuaciones.

- Dirigir instrucciones al contratista, sin perjuicio de la dirección del servicio por parte del adjudicatario, siempre que no supongan una modificación del objeto del contrato ni se opongan a las disposiciones en vigor o a las derivadas de los pliegos y demás documentos contractuales.
- Convocar las reuniones que se consideren necesarias para la resolución de cualquier incidencia que pueda surgir en la ejecución del contrato, informando de estas incidencias en su caso al órgano de contratación.
- Valorar, analizar y proponer al órgano de contratación la imposición de penalidades.
- Expedir las certificaciones de los trabajos realizados según las condiciones establecidas, los plazos de ejecución, el desarrollo del contrato y el abono acordado.
- Proponer, en su caso, la prórroga o las prórrogas del contrato.
- Asistir al acto de recepción y suscribir acta de recepción o documento que acredite la conformidad o disconformidad en el cumplimiento del contrato.
- Formular, en su caso, la liquidación de la prestación realizada.
- Velar por la adecuada gestión contractual de manera que en su ejecución no se den situaciones que puedan propiciar la existencia de una cesión ilegal de trabajadores/as o dar lugar a la declaración de relaciones de laboralidad entre Agencia Vasca del Agua y el contratista y su personal, en concreto velará especialmente porque:

    o El contratista aporte su propia dirección y gestión del contrato y sea responsable de la organización del servicio.

    o La empresa adjudicataria, a través del/la jefe/a de equipo designado por ella, sea responsable de impartir a su personal trabajador las correspondientes órdenes, criterios de realización de los trabajos y directrices sobre como distribuirlo, de manera que la Agencia Vasca del Agua sea totalmente ajena a estas relaciones laborales.

    o Se canalicen a través del/la jefe/a de equipo las posibles incidencias que surjan en la ejecución de los trabajos.

- Abstenerse de asumir, funciones organizativas ni directivas sobre el personal de la empresa contratista, y velar porque las comunicaciones se den exclusivamente entre la persona responsable del poder adjudicador y la persona coordinadora técnica designada por la empresa contratista, que será quién controlará la asistencia, el cumplimiento de las normas laborales, la distribución de las vacaciones, e informará, en su caso, a la parte contratante de las incidencias relacionadas con su personal que pudieran tener implicaciones en el desarrollo del servicio. Todo ello, sin perjuicio de la necesaria coordinación de la prestación integral del servicio y de las facultades que la legislación de contratos del sector público reconoce al órgano de contratación en orden a la ejecución de los contratos.

- Evitar la concurrencia y confusión entre el personal de la empresa contratista y el personal propio de la entidad contratante en el desarrollo de sus respectivas funciones y tareas.

- Evitar cualquier tipo de inclusión del personal de la empresa contratista bajo la apariencia de ser miembros de la organización de los poderes adjudicadores del sector público.

El responsable del contrato no será directa ni indirectamente responsable de las consecuencias que se deduzcan para la Agencia Vasca del Agua ni para terceros de las acciones, omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato adoptadas por el contratista o por su personal adscrito al contrato ni de las eventuales consecuencias de actuaciones ejecutadas por la Agencia Vasca del Agua adoptadas con base en informaciones suministradas por el contratista cuando estas fueran inexactas.

El responsable del contrato tampoco será responsable de que, con plena responsabilidad técnica y legal, decida, controle, proyecte, informe, calcule o determine el contratista, el cual deberá disponer del personal adecuado y de los conocimientos necesarios para la realización completa del trabajo objeto del contrato.

3.2 Relaciones entre el contratista y el responsable del contrato en el desarrollo de los trabajos

El responsable del contrato desarrollará su función de coordinación con la persona designada por la empresa adjudicataria para la dirección de los trabajos. La persona designada en su caso por el adjudicatario como representante del contratista deberá ser aceptada por el órgano de contratación, y tendrá entre otras las siguientes funciones: representar a la empresa adjudicataria en cualquier acto en cumplimiento de las obligaciones derivadas del contrato, organizar las labores y ejecución de los trabajos objeto del contrato de conformidad con el programa de trabajo aprobado por el responsable del contrato en su caso, asistir a las reuniones propuestas por el responsable del contrato para la resolución de incidencias o rendición de la información solicitada por el responsable del contrato.

Los contactos y reuniones formales del contratista con terceros por razón del desarrollo de los trabajos, deberán ser conocidas por el responsable del contrato por medio de los informes correspondientes elaborados por el contratista.

El contratista deberá informar al responsable del contrato sobre el desarrollo de la prestación en cuanto a los trabajos efectuados, si así se estimara oportuno por dicho responsable y cuando así se requiera por él, celebrándose las reuniones de trabajo que se consideren necesarias.

3.3. Reglas específicas respecto del personal laboral de la empresa contratista:

El personal adscrito a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la empresa contratista, único que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora. A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

☐ La empresa contratista deberá designar al menos una persona coordinadora técnica o responsable, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como persona interlocutora de la empresa contratista frente a la Agencia Vasca del Agua, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la Agencia Vasca del Agua, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.
b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartirle las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tiene encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.
d) Organizar el régimen de vacaciones, la concesión de permisos y licencia, así como las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la Agencia Vasca del Agua a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.
e) Ejercer las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.
f) Informar a la Agencia Vasca del Agua acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

☐ La empresa contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Agencia Vasca del Agua.

☐ La empresa contratista velará especialmente porque el personal adscrito a la ejecución del contrato desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

3.4 Reuniones de seguimiento e informes:

Mensualmente se realizarán **reuniones de seguimiento** entre la persona interlocutora de la empresa adjudicataria y la persona responsable del contrato nombrado por URA en las que podrán aclararse dudas, fijar criterios y a su vez se hará entrega por parte de la empresa de un informe que incluirá, al menos,

- ✓ Las principales tareas realizadas en el mes anterior a la entrega del informe (trámites realizados, las solicitudes de información recibidas y contestadas.).
- ✓ Las tareas pendientes identificadas que se priorizarán a criterio de URA.
- ✓ Situación general de los expedientes en tramitación.
- ✓ Principales problemas detectados, y propuestas de resolución de estos.
- ✓ Seguimiento de la recaudación del canon del agua.

Este informe será validado en la reunión mensual, así como la certificación correspondiente al mes de que se trate.

Además de las reuniones mensuales, por necesidades del servicio, URA podrá solicitar reuniones con mayor frecuencia.

La empresa adjudicataria deberá realizar labores de dinamización de las reuniones, y aportar propuestas y soluciones concretas.

Asimismo, durante el primer trimestre del año se elaborará un **informe anual** de los trabajos realizados por la empresa adjudicataria en el ejercicio anterior. Este informe tendrá un formato similar a los informes mensuales contemplando todos los datos que salgan de la realización de los trabajos llevados a cabo durante todo un ejercicio.

3.5 Política lingüística

La empresa adjudicataria deberá garantizar la realización de los trabajos en las dos lenguas oficiales de la CAPV atendiendo al régimen de doble oficialidad lingüística establecido por el Estatuto de Autonomía del País Vasco en su artículo 6º y regulado por la Ley 10/1982, de 24 de noviembre, básica de normalización del uso del euskera, y por la normativa que la desarrolla.

4.- DOTACIÓN DE MEDIOS MATERIALES Y PERSONALES PARA LA EJECUCIÓN DE LOS TRABAJOS

4.1 Centro de trabajo

Durante el período de ejecución de los trabajos, la empresa adjudicataria deberá disponer de una oficina en Vitoria-Gasteiz, dotada de los medios técnicos necesarios para la correcta ejecución del servicio y en la que se establecerá el centro de trabajo del personal adscrito al presente contrato. El mantenimiento de la oficina y su dotación (mobiliario, equipos informáticos, fotocopiadoras...) le corresponderá al adjudicatario.

Esta oficina estará exenta de barreras arquitectónicas que limiten el libre acceso de la ciudadanía y habrán de estar dotados de mobiliario, material y equipos informáticos, deberán disponer de una central telefónica con al menos dos líneas telefónicas para la atención al público y para recibir y transmitir información, así como disponer de conexión a Internet para todos los equipos informáticos que pudieran necesitar para garantizar la interconexión de los terminales remotos con las aplicaciones de URA.

Para la interconexión de los locales de la empresa adjudicataria a la Red Corporativa Administrativa del Gobierno Vasco, la empresa adjudicataria tendrá que disponer de un ancho de banda suficiente. Los gastos que impliquen todas estas dotaciones, así como cuantos se originen por su mantenimiento, serán de cuenta la empresa adjudicataria.

Dicha oficina deberá estar ubicada a una distancia que asegure un tiempo de respuesta máxima de una hora, en el caso de ser requerida la presencia de algún de los responsables de cada una de las áreas de ejecución del contrato en las oficinas de los servicios centrales de la Agencia Vasca del Agua ubicadas en la calle Portal de Gamarra 1 A, 01013 de Vitoria Gasteiz.

Este local, habrá de estar disponible en el momento de la formalización del contrato, totalmente habilitado al dar comienzo la realización del mismo.

El horario de apertura al público será, como mínimo, de lunes a jueves, por la mañana de 9:00 a 13:30 horas y por la tarde de 15:00 a 18:00, y los viernes una jornada continua de 9.00 a 15.00, pudiendo verse modificado en la época estival o en determinados momentos del año, previa autorización de la Dirección del contrato.
Asimismo, la Agencia Vasca del Agua habilitará, dentro de sus dependencias administrativas, un espacio de trabajo debidamente delimitado para la puesta a disposición del contratista, solo para el ámbito de los trabajos de asistencia y apoyo especificados en presente pliego.

Los gastos derivados de las comunicaciones postales (comunicaciones informativas, requerimientos, notificaciones, remisión de modelos …), así como el material de oficina (sobres, carpetas, folios, modelos ...) con la imagen corporativa serán por cuenta de la Agencia Vasca del Agua.

4.2 Elementos materiales y personales.

- El contratista deberá disponer de los elementos materiales y del personal suficiente para la realización de los trabajos y poner al frente del mismo a un/a titulado/a con experiencia acreditada, que desempeñará las funciones del/la jefe /a de equipo a

que se refiere este pliego en sus relaciones con la Agencia Vasca del Agua. El/la jefe/a de equipo dirigirá y organizará la actividad del personal trabajador de la empresa contratista, definiendo y distribuyendo la realización de los trabajos y controlando la ejecución del contrato.

Cualquier modificación o adicción de personal durante el transcurso de los trabajos deberá ser previamente aprobada por el responsable del contrato, teniendo en cuenta que las circunstancias profesionales de los sustitutos sean equivalentes a las del personal sustituido.

- URA aportará la aplicación necesaria para el apoyo en la tramitación de los expedientes en el Gestor de Expedientes denominada W63, y todas las necesarias para la correcta realización de los trabajos contratados. Así mismo URA facilitará las conexiones del tipo VPN que sean necesarias para que el personal técnico de la empresa adjudicataria pueda conectarse al mencionado Gestor de Expedientes y resto de aplicaciones necesarias para la ejecución de los trabajos.

  Para garantizar que el acceso al Gestor de Expedientes y otras aplicaciones informáticas se realice de forma segura y conforme a la normativa vigente en materia de protección de datos y ciberseguridad, URA implementará las siguientes medidas:

  1. **Control de acceso**:
     - Se habilitarán **perfiles de usuario específicos** con permisos limitados, configurados exclusivamente para las tareas que debe realizar el personal de la empresa adjudicataria.
     - Cada usuario contará con credenciales individuales para garantizar la trazabilidad de las acciones realizadas en el sistema.
  2. **Autenticación segura**:
     - El acceso remoto al Gestor de Expedientes se realizará mediante conexiones VPN seguras, garantizando la **encriptación de datos** y la protección frente a accesos no autorizados.
     - Se emplearán sistemas de **autenticación multifactor (MFA)** para añadir una capa adicional de seguridad al proceso de acceso.
  3. **Restricción de funcionalidades**:
     - Los usuarios de la empresa adjudicataria tendrán acceso únicamente a las funcionalidades estrictamente necesarias para la ejecución de los trabajos contratados, excluyendo cualquier capacidad de gestión o modificación no vinculada a sus tareas.
  4. **Supervisión y auditoría**:
     - Todas las actividades realizadas por el personal adjudicatario en el Gestor de Expedientes serán registradas y revisadas periódicamente por URA para garantizar el cumplimiento de los términos establecidos.
  5. **Formación y compromiso de confidencialidad**:
     - El personal de la empresa adjudicataria recibirá formación específica sobre el uso del Gestor de Expedientes y las medidas de protección de datos aplicables.
     - Será obligatorio que todos los usuarios firmen un **compromiso de confidencialidad**, en el que se establezca su obligación de proteger la información gestionada y de cumplir con la normativa aplicable.

6. **Protección de datos personales**:
    - URA garantizará que el tratamiento de los datos personales contenidos en los expedientes se realice conforme al **Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)** y a la **Ley Orgánica de Protección de Datos y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD)**.
    - Se firmará un **acuerdo de encargado del tratamiento** con la empresa adjudicataria, delimitando sus responsabilidades en cuanto a la gestión de datos personales.

- La empresa adjudicataria está obligada a emplear las aplicaciones necesarias que permitan la realización plena del contrato en todos sus extremos, facilitando la realización de procesos rápidos y eficaces, el seguimiento de expedientes y el seguimiento y control de la gestión del contrato por parte de la Administración.
- La empresa adjudicataria será responsable por el incumplimiento de la carga de trabajo y horario establecidos, así como de la falta de suplencias y cualesquiera otras deficiencias que impida el correcto cumplimiento de este PPT y de las mejoras que la empresa adjudicataria haya incluido en su oferta y hayan sido valoradas por la Administración.

5.- PRESTACIÓN DE ASISTENCIA Y PROPIEDAD DE LA INFORMACIÓN

URA facilitará toda la información que sea precisa y de la que disponga para la mejor prestación del servicio, incluyendo la información de otras Administraciones a la que tenga o pueda tener acceso.

La información contenida en ficheros informáticos o documentales es propiedad exclusiva y en su totalidad de la Administración de la Comunidad Autónoma del País Vasco, y sólo podrá ser utilizada por la empresa adjudicataria para el ejercicio de las funciones objeto del presente contrato.

6.- PLAN DE TRANSICIÓN

En el caso de que a la finalización del presente contrato se vuelvan a contratar estas prestaciones, con una antelación mínima de quince días antes de la finalización, debe programarse el traspaso de los servicios, que se llevará a cabo de forma que, en todo momento, el funcionamiento de los sistemas quede asegurado durante el periodo de transición entre los dos contratos y/o contratistas.

El modelo inicial de transición que se propone es el siguiente:

La fase de captura del conocimiento y planificación del servicio se llevará a cabo, como mínimo, quince días antes del inicio del nuevo contrato. En esta fase, la anterior empresa contratista facilitará toda la colaboración e información necesarias sin coste adicional alguno y la nueva empresa contratista del servicio dedicará todos los recursos pertinentes que incluirá en su oferta para recibir y entender todos los datos.

Finalizada esta fase, las dos empresas contratistas y el responsable del contrato designado por URA certificarán la correcta finalización del traspaso mediante la firma de un documento de aceptación y se iniciará la fase de ejecución del nuevo contrato.

7.- SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

7.1. Tratamiento de datos

Con motivo de la ejecución del contrato objeto de este pliego se requiere para la ejecución de los trabajos y actividades recogidas en su prestación la cesión de datos personales por parte de la Agencia Vasca del Agua para su tratamiento por el contratista.

La finalidad del tratamiento de los datos que vayan a cederse al contratista es específica y únicamente para la ejecución de los trabajos y actividades comprendidas en la prestación objeto del contrato y descritas y definidas al detalle en este pliego técnico, a los efectos del cumplimiento del contrato, de conformidad con lo previsto en la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.

La base del tratamiento es posibilitar el desempeño de las funciones y el ejercicio de las competencias propias de la Agencia Vasca del Agua comprendidas en la prestación objeto del servicio en aras del interés público, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley 1/2006, de 23 de junio, de Aguas del País Vasco, norma legal sectorial que justifica, junto con la legislación básica estatal y autonómica aplicable a la entidad, la legitimidad del tratamiento de los datos; o que obliga a que os datos sean facilitados en el ámbito del contrato objeto de este pliego, ya que, en caso contrario, se impediría el cumplimiento de las obligaciones legales derivadas de sus funciones y competencias atribuidas.

Los datos personales a los que tendrá acceso el contratista para su tratamiento por cuenta del responsable del tratamiento se limitarán exclusiva y estrictamente a los necesarios para alcanzar el fin único concretado y se realizará según las cláusulas contenidas en el presente pliego y en el pliego de cláusulas administrativas particulares.

7.2. Protección de datos personales

La empresa adjudicataria, respecto al tratamiento de datos personales que pudiera llevar a cabo en virtud de la prestación de servicios contratada, tendrá la consideración de encargado del tratamiento para los efectos de lo dispuesto en el artículo 28 y concordantes del Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE (en adelante, RGPD), y además será de aplicación lo relativo a la protección de datos contenido en la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (en adelante, LOPD), por lo que deberá dar cumplimiento a las obligaciones incluidas a continuación, exigiendo idéntico compromiso del personal a su servicio:

1.- Utilizar los datos personales objeto de tratamiento, o los que recoja para su inclusión, solo para la finalidad objeto de este contrato. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

2. Tratar los datos de acuerdo con las instrucciones del responsable del tratamiento. Si el encargado del tratamiento considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD o cualquier otra disposición vigente en materia de protección de datos informará inmediatamente al responsable.

3.- Llevar por escrito, cuando proceda según el artículo 30 del RGPD, un registro de las actividades de tratamiento efectuadas por cuenta del responsable, que incluya el contenido previsto en el referido artículo.

4.- No comunicar los datos a terceras personas, salvo que cuente con la autorización expresa del responsable del tratamiento, en los supuestos legalmente admisibles. El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones de este último.

En el caso de que esté permitida la subcontratación según lo indicado en las condiciones de la documentación que rige el contrato, autorizar el acceso a datos personales por parte del subcontratista, cuando sea necesario, dando cumplimiento en todo caso a los requisitos previstos en el artículo 215 da Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de contratos del sector público.

En este caso, las empresas subcontratistas tendrán también la condición de encargado del tratamiento y deberán cumplir igualmente las obligaciones establecidas en la documentación que rige el contrato para esta figura y las instrucciones que dicte el responsable. Al adjudicatario o encargado inicial le corresponde regular la nueva relación, de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad, …), al mismo régimen de responsabilidad y con los mismos requisitos formales que el encargado inicial en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante la Agencia Vasca del Agua en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

5.- Mantener o deber de secreto respecto de los datos de carácter personal a los que tuviera acceso en virtud del presente contrato, incluso después de que finalice su objeto.

6.- Garantizar que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que les informará convenientemente. El encargado mantendrá a disposición del responsable la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.

7.- Garantizar la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar este tipo de información.

8.- Asistir al responsable del tratamiento en la respuesta al ejercicio de los derechos reconocidos por la legislación vigente en materia de protección de datos personales, a través de medidas técnicas y organizativas apropiadas, para que este pueda cumplir con su obligación de responder a dichas solicitudes de los interesados en los plazos previstos por la normativa vigente. Para eso, el encargado facilitará al responsable, a requerimiento de este, y a la mayor brevedad posible, cuanta información sea necesaria o relevante a estos efectos. En el caso de que los afectados solicitaran el ejercicio de sus derechos ante el encargado del tratamiento, este les deberá haber informado a través de cualquier medio fidedigno, de que podrán acceder al procedimiento previsto para eso en

9.- En el caso de que el objeto de la contratación prevea la recogida de datos directamente por el adjudicatario, este facilitará la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar en el momento de recabar los datos. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe acordar con el responsable y dará cumplimiento en todo caso a las exigencias previstas en el Reglamento de protección de datos de 2016 y en la LO 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales.

10.- Notificar al responsable del tratamiento, de forma inmediata e implementando las medidas de seguridad necesarias, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, junto con toda la información relevante para la documentación, y comunicación de la incidencia, en su caso, a la Agencia Española de Protección de Datos, conforme a lo previsto en el artículo 33 del RGPD.

11.- Dar apoyo al responsable del tratamiento en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos y en la realización de las consultas previas a la autoridad de control, cuando proceda.

12.- Implantar las previsiones recogidas en el Real Decreto 3/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad en el ámbito de la administración electrónica (ENS). En todo caso, implantará las medidas de seguridad necesarias para:

a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, si fuera necesario.

13.- Poner a disposición del responsable toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, en particular, certificados de cumplimiento da normativa expedidos por entidades acreditadas o, en caso de no existir, facilitando la realización das auditorías o las inspecciones que realicen el responsable u otro auditor autorizado.

14.- Designar un delegado de protección de datos, si correspondiera según lo previsto en el artículo 37 del RGPD, y comunicar su identidad y datos de contacto al responsable.

15.- Devolver al responsable, una vez cumplidas las prestaciones objeto da presente contratación, los datos de carácter personal y, en su caso, los soportes donde consten. La devolución supondrá el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, este último podrá conservar una copia de los datos estrictamente necesarios, debidamente bloqueados, mientras se puedan derivar responsabilidades da ejecución de la prestación.

7.3. Confidencialidad de la información

La empresa adjudicataria queda expresamente obligada a realizar sus trabajos bajo las cláusulas del secreto profesional y, en consecuencia, a mantener absoluta y estricta confidencialidad y reserva sobre la totalidad de los documentos que le sean confiados o que sean elaborados en el transcurso del contrato. Estará terminantemente prohibido extraer información de los sistemas, excepto en los casos estrictamente necesarios para la realización de tareas asignadas, previo consentimiento formal y documentado del responsable del contrato.

La empresa adjudicataria deberá firmar un acuerdo de confidencialidad y no revelación de la información a la que pueda tener acceso al ejecutar este contrato. Igualmente, será responsable de que su personal empleado que tenga acceso a la información relacionada con el objeto del contrato firmen el correspondiente acuerdo de confidencialidad y no revelación. Este acuerdo de confidencialidad de deberá ser firmado por los trabajadores y entregado antes del comienzo de la ejecución del contrato.

Esta confidencialidad es extensible a cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con un fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Asimismo, la empresa adjudicataria no podrá utilizar las redes de comunicaciones ubicadas en las dependencias de la Agencia Vasca del Agua para transmitir datos procedentes de los archivos de esta última con destino a terceros y, en el caso de que dichas redes sean de la titularidad de la empresa adjudicataria, esta adoptará sobre las mismas las medidas de seguridad necesarias para evitar el acceso de terceros no autorizados. En el caso de que la información gestionada en el contrato por el adjudicatario se llegue a almacenar en algún momento en los sistemas de

información de este, el adjudicatario deberá proteger adecuadamente el tránsito de información entre los distintos sistemas implicados.

Si fuere el caso, la empresa adjudicataria tratará los datos única y exclusivamente conforme a las instrucciones de la Agencia Vasca del Agua, comprometiéndose a dar traslado al personal que presta el servicio de su obligación de secreto profesional respecto de los mismos y de su deber de guardarlos, obligaciones que subsistirán aún después de finalizar su relación con el servicio a prestar.

Fdo./Sint.

JON BEITIA PEREZ - 72740494G

Firmado digitalmente por JON BEITIA PEREZ - 72740494G
Fecha: 2024.11.19 11:54:59 +01'00'

Jon Beitia Perez
Técnico de Gestión de Dominio Público
Jabari Publikoa Kudeatzeko Teknikaria