

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

Referencia:	20285/2017
Procedimiento:	Contrato de Servicios (CONTRATACIÓN)
Interesado:	
Representante:	
Dirección General de Organización y As. Jurídica (CSUSIN01)	

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁN DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO MAYOR POR RAZÓN DE SU CUANTÍA, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, COLABORACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA DE TRIBUTOS Y DEMÁS INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO DE LA CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA.

Procedimiento: Abierto.

Tramitación: Ordinaria.

I.- OBJETO DEL CONTRATO.-

El presente pliego tiene por objeto detallar las prescripciones técnicas que han de regir la contratación por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla del “SERVICIO DE ATENCIÓN AL CONTRIBUYENTE, COLABORACIÓN Y ASISTENCIA TÉCNICA EN MATERIA DE GESTIÓN TRIBUTARIA, RECAUDACIÓN VOLUNTARIA Y EJECUTIVA DE TRIBUTOS LOCALES Y DEMÁS DE INGRESOS DE DERECHO PÚBLICO”.

Las prestaciones que se deben prestar, a grandes rasgos, de acuerdo con el presente Pliego consisten, por un lado, en un servicio de Atención al contribuyente, con la finalidad de proporcionar a los ciudadanos información y asistencia puntual e inmediata en orden al efectivo cumplimiento de sus obligaciones tributarias, y por otro, un servicio de colaboración material, auxilio administrativo y asistencia técnica, en la realización de trabajos, que no impliquen ejercicio de autoridad, ni manejo o custodia de fondos públicos, a los funcionarios en el desarrollo de las competencias que tienen atribuidas en Gestión Tributaria, y Recaudación de la Ciudad Autónoma de Melilla, en aras a conseguir la máxima eficacia en la cobranza de los tributos, precios públicos e ingresos de derecho público.

El servicio NO comprenderá la gestión tributaria y recaudación voluntaria del Impuesto sobre la Producción, los Servicios y la Importación, en la modalidad de Importación, excepto el Régimen de Viajeros.

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

II.- DURACIÓN DEL CONTRATO.-

El contrato tendrá una duración inicial de dos años siendo susceptible de prórroga por dos años más.(2+2)

III.- ORGANIZACIÓN Y RÉGIMEN JURÍDICO

A) ORGANIZACION:

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas a los órganos competentes de la Administración Local por la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de Bases de Régimen Local, y concordantes del Texto Refundido de las Disposiciones Legales vigentes en materia de Régimen Local, aprobado por el Real Decreto Legislativo 781/1986, de 18 de abril, y del Real Decreto 2568/86, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, los órganos competentes de la Ciudad Autónoma, de conformidad con el decreto de distribución de competencias aplicable, ejercerán las funciones de dirección, organización, administración y la autoridad que legalmente le corresponda en función de los distintos servicios contemplados en el presente pliego, a cuyo efecto, impartirán las órdenes y directrices que estimen convenientes para el mejor desarrollo del objeto del contrato.

B) RÉGIMEN JURÍDICO

La empresa que resulte adjudicataria, ostentará el carácter de contratista, con el alcance y consideración establecido en el presente pliego de prescripciones técnicas, el pliego de cláusulas administrativas, el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público y demás normativa contractual que resulte de aplicación. El contratista no gozará en ningún caso de la condición de órgano administrativo, ni se integrará en la estructura municipal.

Las actuaciones que realice la empresa adjudicataria en la ejecución del presente contrato, se llevarán a cabo conforme al citado Real Decreto Legislativo 3/2011 y su reglamento de desarrollo, debiendo observarse además las siguientes normas de general y pertinente aplicación: Ley General Tributaria, Reglamento General de Recaudación, Texto Refundido de la Ley de Haciendas Locales, Ley del Procedimiento Administrativo del Sector Público, Estatuto de Autonomía de Melilla, Reglamento de Gobierno y Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla, Ordenanza Fiscal General, Ordenanzas Fiscales de cada ingreso tributario y demás normativa de aplicación y las que en un futuro las modifiquen.

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

IV.- RELACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LOS TRABAJOS OBJETO DEL CONTRATO.-

A.- Relación de trabajos a realizar

1. Información y atención general al Contribuyente.
2. Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en materia de Gestión Tributaria.
3. Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en materia de Recaudación Voluntaria.
4. Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en materia de Recaudación Ejecutiva.
5. Asistencia Técnica en resolución de recursos y expedientes en materia de gestión recaudatoria y desarrollo normativo en el ámbito tributario, así como asistencia técnica en la elaboración de memorias o informes de gestión del objeto del contrato.
6. Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en materia de Autorizaciones de Juego.
7. Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en la oficina de gestión del IPSI (operaciones interiores) y plusvalías.
8. Campañas informativas de naturaleza tributaria.
9. Colaboración, información y atención al contribuyente y apoyo administrativo en el servicio de campaña de asistencia a la Renta de cada ejercicio, si tal colaboración es requerida desde la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
10. Utilización de los productos informáticos y de comunicaciones establecidos en la Ciudad Autónoma de Melilla necesarios para realizar las tareas objeto del contrato.
11. Aportación, mantenimiento y reparación de material informático y consumibles necesarios para la realización del objeto del contrato.
12. Suministro del material de oficina, papel, documentos preimpresos (modelos de recibos, modelos de declaraciones de IPSI Operaciones Interiores, Modelos de Providencias de Apremio, Modelos de Providencias de Embargo, Modelos de Señalamiento de Bienes, etc.).
13. Uniformidad e Identificación del personal que presta los servicios incluidos en el objeto del contrato.
14. Formación del personal asignado por la empresa al cumplimiento del contrato.
15. Evaluación del desarrollo del servicio

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

B.- Descripción y desarrollo de las actuaciones a realizar

El desarrollo del objeto del contrato establecido en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas se cumplirá de la siguiente forma:

1. Información y atención general al Contribuyente:

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de atención al ciudadano en materia tributaria, incluyendo los trabajos descritos a continuación:

- Información de forma presencial en las dependencias de la Consejería de Hacienda y en otras dependencias que se puedan determinar por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla (Red de Oficinas de Información y Atención al Ciudadano, otros departamentos de la Administración, etc), así como información telefónica y telemática al contribuyente de acuerdo con los criterios que se determinen por la Administración.

- Atención e información al contribuyente en todo lo relacionado con la gestión y recaudación tributaria: trámites tributarios, calendario fiscal, plazos de periodo voluntario y ejecutivo, altas o modificaciones censales, información sobre exenciones y bonificaciones, fraccionamiento y aplazamiento de pago de deudas, Planes Personalizados de Pagos, Liquidación de Tributos o cualquier otra consulta o colaboración relacionada con las funciones que se derivan del objeto del contrato.

- Asistencia al contribuyente para la confección de instancias, formularios o comparecencias, consultas sobre la situación tributaria del contribuyente o de expedientes administrativos en los cuales tenga la condición de interesado y en general cualquier trámite a efectuar por los ciudadanos en el ámbito del objeto del contrato en los que se requiera su colaboración.

- Recepción de la documentación presentada por el contribuyente, comprobación de la misma y su posterior registro, archivo y digitalización cuando proceda, conforme a las instrucciones de la Administración al Responsable del contrato de la empresa adjudicataria y los coordinadores técnicos que la entidad adjudicataria haya designado.

- Tramitación de ordenes de domiciliación bancaria a solicitud del contribuyente, y modificación del domicilio fiscal de conformidad con la Ordenanza Fiscal General.

- Emisión de duplicados de pago e impresión de documentos de pago de las deudas tributarias, o de ingresos de derecho público cuya gestión y recaudación sean objeto de este contrato.

- Cualesquiera otras que se correspondan con el contenido del objeto del contrato, según ha quedado expuesto en la definición del mismo.

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

2. Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en materia de Gestión Tributaria:

En esta apartado se incluyen las siguientes tareas y actividades de colaboración, apoyo y asistencia técnica y administrativa:

- Verificación /depuración de datos personales y fiscales del contribuyente y padrones fiscales, liquidación y notificación colectiva. (Por padrón o matrícula fiscal). Trabajos materiales relativos a la formación, mantenimiento y depuración de bases de datos, así como la tramitación de los correspondientes expedientes a través de las herramientas que la Ciudad Autónoma de Melilla ponga a disposición del adjudicatario y que no impliquen ejercicio de autoridad.

- La realización de todos los trabajos materiales conducentes a la recepción, comprobación calificación y grabación de las declaraciones para la práctica de liquidaciones correspondientes a los tributos y demás ingresos de derecho público y colaborar en la emisión de las propuestas de liquidación para la determinación de la cuota a ingresar (liquidación directa y notificación individual).

- Grabación en la aplicación informática de Gestión Tributaria y Recaudación de todas las tareas y actuaciones realizadas (Las aplicaciones informáticas que se deben utilizar para cualquier actuación del presente Pliego será facilitada por la Ciudad Autónoma de Melilla)

- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en la tramitación de los expedientes tributarios de competencia de la Dirección General de Gestión Tributaria, propuestas de resolución, confección de la notificación y control de solicitudes de fraccionamiento o aplazamiento, compensaciones de deudas, devoluciones de ingresos indebidos, expedientes de concesión y denegación de bonificaciones/exenciones y demás procedimientos recaudatorios.

- Colaboración y apoyo en la impresión y preparación (plegar, y en su caso ensobrar) y remisión al órgano competente para su distribución a los administrados de cualquier documento de naturaleza tributaria de Gestión Tributaria.

- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en las actuaciones que se realicen con las entidades bancarias en materia de Gestión Tributaria.

- Colaboración con los órganos competentes de la Ciudad Autónoma en el diseño de sistemas de control y seguimiento mediante indicadores de calidad del servicio, consecución de objetivos y evaluación de resultados.

- Si la Administración lo considera necesario, podrá requerirse a la empresa adjudicataria el traslado de documentación desde las diferentes dependencias de la Administración Tributaria a otros departamentos de la Ciudad Autónoma de Melilla, u otras entidades públicas o privadas.

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

- Cualesquiera otras funciones necesarias para la gestión tributaria y gestión de los demás ingresos de derecho público de la Ciudad Autónoma de Melilla.

3. Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en materia de Recaudación Voluntaria:

En esta apartado se incluyen las siguientes tareas y actividades de colaboración, apoyo y asistencia técnica y administrativa:

- Confección y emisión de documentos de autoliquidaciones, o liquidaciones conducentes a la determinación de las deudas tributarias, o del importe de las tasas, precios públicos e ingresos de derecho público de la Ciudad Autónoma de Melilla, así como la emisión de documentos de cobro de los tributos, precios públicos e ingresos de derecho público.
- Confeccionar los soportes magnéticos y/o informáticos que contengan la información adecuada para el pago por domiciliación bancaria.
- Realizar campañas publicitarias periódicas (periodicidad mínima semestral) de captación de órdenes de domiciliación bancaria para el pago de tributos.
- Realizar el seguimiento diario de los ingresos que se realicen en las Entidades Colaboradoras.
- Al finalizar cada periodo de cobranza, y tras las oportunas comprobaciones, rendir cuenta detallada de los ingresos realizados clasificados por periodos y conceptos.
- Colaborar en la emisión de propuestas de resolución de las solicitudes de los contribuyentes relativas a Planes Personalizados de Pagos, fraccionamiento y aplazamiento de pago de las deudas en periodo voluntario, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos.
- Colaboración y apoyo en la impresión y preparación (plegar, y en su caso ensobrar) de cualquier documento de naturaleza tributaria en periodo voluntario y su remisión al órgano competente.
- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en las actuaciones que se realicen con las entidades bancarias en periodo voluntario.
- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en cualquier trámite no enumerado anteriormente de los expedientes de recaudación voluntaria que se efectúen por parte de la Administración.

4. Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en materia de Recaudación Ejecutiva:

En esta apartado se incluyen las siguientes tareas y actividades de colaboración, apoyo y asistencia técnica y administrativa:

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

- Elaboración material de los documentos a notificar a los contribuyentes de sus deudas tributarias en periodo ejecutivo y emisión de las Providencias de Apremio dictadas por el órgano competente; así como cualquier documento destinado a proceder al cobro de deudas en periodo ejecutivo. (No se incluye la remisión de las notificaciones a los contribuyentes).
- Grabación de las notificaciones y demás documentos que formen parte del expediente de recaudación ejecutiva.
- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en la tramitación de las Propuestas de resolución a los recursos y reclamaciones interpuestas contra actos administrativos dictados en el procedimiento de apremio.
- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en la tramitación de las Propuestas de declaración de créditos incobrables, insolvencias y fallidos.
- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en la tramitación de las propuestas de resolución de las solicitudes de aplazamiento/fraccionamiento de deudas, así como el cálculo de los intereses y el control de los pagos, y otras propuestas de resolución.
- Colaboración en la liquidación y cobro de intereses de demora por los débitos recaudados en vía de apremio.
- Colaboración en la preparación de cuantos documentos se requieran en la ejecución de garantías.
- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en la tramitación de los expedientes de devolución de ingresos indebidos y en el procedimiento de compensación de deudas.
- Auxilio en la celebración de las subastas y en general, en los procedimientos de enajenación de los bienes embargados. Asimismo, se deberá ofrecer servicios de colaboración, apoyo y asistencia administrativa en la tramitación de procedimientos concursales, derivaciones de responsabilidad y cualquier otro que, de acuerdo con la normativa de aplicación, se puedan utilizar para el cobro de deudas pendientes en periodo ejecutivo.
- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en la tramitación de expedientes de prescripción de deudas en los casos y en la forma prevenida por las leyes.

- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en la confección de estadísticas, resúmenes, situación de la tramitación de los expedientes de apremio, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida por la Ciudad Autónoma de Melilla. La rendición periódica de cuentas se instrumentalizará mediante el soporte que se establezca por la Ciudad Autónoma de Melilla.
- Se procederá al control de los cobros y bajas, clasificándolos por conceptos y periodos. Estos datos servirán de base y justificación de los ingresos en cuentas restringidas, así como para la confección de los estados contables a rendir.

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

- Colaboración y apoyo en la impresión y preparación (plegar, y en su caso ensobrar) de cualquier documento de naturaleza tributaria en vía ejecutiva y su remisión al órgano competente.
- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en las actuaciones que se realicen con las entidades bancarias en periodo ejecutivo.
- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en la tramitación de los expedientes de cobros de deudas a través de otras entidades administrativas. (Convenio de colaboración con la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en el caso que se suscriba).
- Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en cualquier trámite no enumerado anteriormente en la tramitación de los expedientes de recaudación ejecutiva que se efectúen por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla y no implique ejercicio de autoridad.

5. Colaboración/Asistencia Jurídica en resolución de recursos y expedientes en materia de gestión recaudatoria y autorizaciones en materia de juego, así como asistencia técnica, jurídica y apoyo administrativo en la elaboración de memorias o informes de gestión de los diversos ámbitos del objeto del contrato:

En esta apartado se incluyen las siguientes tareas y actividades de colaboración, apoyo y asistencia técnica, jurídica y administrativa, siendo las funciones a desempeñar las siguientes:

- Colaboración en la tramitación de expedientes administrativos, elaboración de informes y borradores de propuestas de resolución en los recursos y reclamaciones tributarias y en el ámbito de las autorizaciones en materia de juego, cuando así se solicite por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla, que en todo caso serán instruidas y resueltas por el órgano competente de esta Administración.
- Colaboración, apoyo, asistencia administrativa y elaboración de informes en la tramitación de los expedientes de aprobación de Ordenanzas Fiscales y demás disposiciones de naturaleza tributaria o en materia de autorizaciones de juego elaboradas por la Ciudad Autónoma de Melilla, sin que en ningún caso quepa invasión de competencias a la Secretaría Técnica de la Consejería de Hacienda.
- Asesoramiento en cualquier asunto jurídico relacionado con los términos del contrato, tanto en el ámbito tributario como de autorizaciones en materia de juego.

6. Colaboración, apoyo y asistencia administrativa en materia de Autorizaciones de Juego:

En esta apartado se incluyen las siguientes tareas y actividades de colaboración, apoyo y asistencia técnica y administrativa en el ámbito del juego:

- Información de forma presencial, así como telefónica y telemática en materia de autorizaciones de juego en los casos y forma que se determine por la Administración.

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

- Asistencia al administrado para la confección de instancias, comparencias, recursos y reclamaciones y cuantos otros trámites haya lugar en el ámbito del juego y precisen de apoyo, y cualquiera otra asistencia de esta índole que se determine por la Administración.
- Atención sobre consultas específicas del estado de un expediente de materia de autorizaciones de juego.
- Recogida de datos, así como verificación de la documentación aportada por el administrado, y posterior grabación y digitalización de las mismas cuando proceda.
- Colaboración en la tramitación de expedientes de autorizaciones de juego en aquellas actuaciones que no deban ser ejercidas necesariamente por funcionarios.
- Colaboración y apoyo en la impresión y preparación (plegar, y en su caso ensobrar) para su remisión al órgano competente de actos administrativos en materia de autorizaciones de juego.
- Cualesquiera otras funciones que se correspondan con el contenido del objeto del contrato en el ámbito del juego no detallado anteriormente y que no deba ser prestado necesariamente por funcionarios.

7. Colaboración, Apoyo y Asistencia administrativa en la oficina de gestión del IPSI (operaciones interiores) y plusvalías.

- Atender y facilitar información al obligado tributario, tanto personal como telefónicamente, sobre cuestiones relacionadas con el IPSI y el IIVTNU (plusvalías).
- Asistencia técnica a los obligados tributarios para la confección de autoliquidaciones con cartas de pago del IPSI y Plusvalías, en sus diferentes modelos de ingresos, a saber: IPSI modelo 412, (autoliquidaciones ocasionales); IPSI modelo 420 (autoliquidación trimestral prestación de servicios); IPSI modelo 421 (autoliquidación trimestral producción y elaboración); IPSI modelos 413 (entrega de bienes inmuebles); y, IIVTNU modelo 004 (autoliquidación de plusvalías).
- Auxilio en la comprobación de los obligados tributarios de las magnitudes, los índices, los módulos, así como de los datos consignados en las autoliquidaciones de IPSI y Plusvalías.
- Auxilio en la realización de actuaciones de control del cumplimiento de la obligación de presentar autoliquidaciones tributarias y de otras obligaciones formales.
- Auxilio en los expedientes de gestión tributaria del I.P.S.I. y Plusvalías; en la elaboración y mantenimiento de los censos tributarios; en la tramitación de fraccionamientos, aplazamientos y Planes de Pagos; en la recaudación efectuada a través de las entidades colaboradoras; en la gestión del archivo y documentación del área; así como en las tareas administrativas de conciliación bancaria de las cuentas de I.P.S.I. y Plusvalías
- Recepción de declaraciones de modificación de datos fiscales.
- Recepción de solicitudes en procedimientos de gestión tributaria (altas, bajas o modificaciones censales, bonificaciones, exenciones, devolución de ingresos, anulaciones, fraccionamientos, aplazamientos, recursos, etc.)
- Registro de documentos de la Oficina de I.P.S.I. y Plusvalías

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

- Colaboración en la conciliación bancaria del I.P.S.I. y Plusvalías
- Envíos de cartas informativas, notificaciones o cartas de pago a los obligados tributarios
- Actuaciones administrativas de gestión tributaria y recaudación de la Oficina de I.P.S.I. y Plusvalías propias de un auxiliar administrativo
- La recepción y tramitación de autoliquidaciones, comunicaciones de datos y demás documentos con trascendencia tributaria.
- Realizar labores administrativas de gestión de cobro en periodo voluntario de IPSI y Plusvalías

- Gestión administrativa de los registros en materia propia de la Oficina.

Las funciones que vienen desarrollando en la actualidad los tres auxiliares tributarios en ningún caso suponen el ejercicio de autoridad que expresamente ejercen los funcionarios responsables del área.

8. Campañas informativas en materia de gestión tributaria y recaudación

El servicio consistirá en la realización de campañas informativas en materia de recaudación y gestión tributaria, conforme a la programación que se establezca por parte de la Administración.

Las campañas consistirán al menos en las inserciones de anuncios, publicidad, campañas de apoyo de la recaudación en periodo voluntario y notas informativas en periódicos y medios de difusión públicos o privados, siendo a cargo de la empresa adjudicataria el coste de las mismas. También se deberá elaborar cartelería para distribución en diversas entidades de los periodos de cobranza en periodo voluntario de acuerdo a las indicaciones de la Ciudad Autónoma.

Además de la publicidad indicada en el párrafo anterior, se llevarán a cabo al menos dos campañas específicas al año, consistentes en dar difusión a algún aspecto concreto de la recaudación o gestión tributaria (Por ejemplo: Calendario Fiscal Anual, Plan Personalizado de Pagos, Uso de Medios Electrónicos para el pago, cita previa etc), según las indicaciones de la Administración.

No obstante, los anuncios oficiales, los de publicidad del inicio y finalización de los periodos de cobro, notificaciones por edictos de la providencia de apremio que hayan de hacerse públicos a través de Boletines Oficiales, serán promovidos y costeados por la Ciudad Autónoma de Melilla.

Las campañas publicitarias recogidas en el presente apartado son independientes a la necesaria campaña publicitaria periódica de captación de órdenes de domiciliación bancaria para el pago de tributos recogida en el apartado de Colaboración en la Recaudación en periodo voluntario de pago.

9. Colaboración, información y atención al contribuyente y apoyo administrativo en el servicio de campaña de asistencia a la Renta de cada ejercicio:

Correspondiendo la competencia en la gestión de la declaración de la renta (Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas) a la Agencia Estatal de Administración tributaria, se viene recabando la colaboración de las Comunidades Autónomas y Ciudades con Estatuto de Autonomía en tal cometido. En atención a ello, si se solicita por el órgano competente de la AEAT el referido auxilio en el ejercicio de sus competencias, la colaboración de la Ciudad Autónoma a través de la empresa adjudicataria del presente servicio, consistirá en la aportación de cuatro (4) trabajadores a jornada completa, que no

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

deberán ser los que están prestando los servicios habituales del objeto del contrato, durante un total de dos meses al año, que prestarán servicios de información, orientación y asistencia a los contribuyentes en la confección de la Declaración de IRPF. El servicio se prestará en el lugar que se indique a tal efecto por la Dirección General de Gestión Tributaria. En el caso de no solicitarse la colaboración por la AEAT, las jornadas de los cuatro trabajadores dejadas de prestar en la campaña de renta servirán para reforzar determinados servicios en momentos puntuales o efectuar campañas específicas en el ámbito tributario a criterio de la Ciudad Autónoma.

10. Utilización de los productos informáticos y de comunicaciones estrictamente necesarios de la Ciudad Autónoma para realizar las tareas de información y atención al ciudadano:

Las herramientas informáticas (software) para la prestación de los diferentes servicios objeto del presente contrato serán facilitadas por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

No obstante, la empresa adjudicataria podrá proponer la utilización de alguna herramienta informática (software) para la realización de tareas complementarias, que en todo caso deberán ser compatibles con los sistemas de la Ciudad Autónoma de Melilla, asimismo el uso de las mismas deberá estar autorizado por parte de la Consejería de Hacienda y la Dirección General de la Sociedad de la Información.

Por ello, la Ciudad Autónoma de Melilla pondrá a disposición del adjudicatario el sistema de comunicaciones y conexiones necesarios para el desarrollo del objeto del contrato.

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

De esta forma será responsabilidad del adjudicatario su uso correcto y responsable, debiendo seguir los protocolos establecidos en esta materia por parte de los departamentos responsables de la Ciudad Autónoma de Melilla.

11. Aportación, mantenimiento y reparación del equipamiento informático físico y lógico, y consumibles necesarios para la realización del objeto del contrato:

El adjudicatario aportará los equipamientos y medios tecnológicos que utilizará su personal y el de la administración destinado en el servicio de Recaudación para el desarrollo de los servicios objeto de este contrato, a los cuales se les aplicará los protocolos y normativas de uso y seguridad establecidos en la Ciudad Autónoma de Melilla.

El entorno informático requerido para el correcto funcionamiento del servicio de Recaudación se alojará en los Centros de Proceso de Datos de la Ciudad Autónoma, y aunque se beneficiará de determinados servicios y facilidades ya existentes se deberá aportar todo el equipamiento debidamente licenciado para disponer de los servidores virtualizados que sean necesarios para garantizar la realización de los procesos recaudatorios en las adecuadas condiciones tecnológicas.

De forma resumida la configuración consistirá en disponer de un equipamiento físico autónomo para servicio de Recaudación a modo de servidor, y almacenamiento ultra rápido para la base de datos, hasta 800GB, y hasta 1.8 TB de almacenamiento protegido. En este entorno se deberá disponer de las licencias necesarias para albergar un mínimo de 10 máquinas virtuales que actuarán de servidores o equipos dedicados, con capacidad para disponer de hasta 50 clientes Windows y 30 usuarios de la herramienta ofimática Microsoft Office Pro plus, con licencia válida para servidor, local y VDI. Además será necesario el equipamiento de informática personal para todo el personal que desarrolle los servicios de Recaudación.

Partiendo de la situación actual se entiende que el adjudicatario para el correcto desarrollo de los servicios a ejecutar debería aportar medios iguales o superiores a los relacionados a continuación:

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

- Un SERVIDOR con doble procesador Xeon, 384 GB RAM, red 10GB, doble fuente, Fiber Chanel, con la siguiente configuración y con un precio estimado de referencia de 20.065,10€

Código	DESCRIPCIÓN	Ud
8871EMG	TopSeller x3650 M5, Xeon 12C E5-2650 v4 105W 2.2GHz/2400MHz/ 30MB, 1x16GB, O/Bay HS 2.5in SAS/SATA, SR M5210, 750W p/s, Rack	1
46W0829	16GB TruDDR4 Mem (2Rx4, 1.2V) PC419200 CL17 2400MHz LPRDIMM	3
46W0833	32GB TruDDR4 Mem (2Rx4, 1.2V) PC419200 CL17 2400MHz LPRDIMM	10
00WG660	300GB 15K 12Gbps SAS 2.5" G3HS HDD	2
01GR726	Intel S3520 240GB Enterprise Entry SATA G3HS 2.5in SSD	2
47C8660	ServeRAID M5200 Series 1GB Flash/RAID 5 Upgrade	1
44T1370	Broadcom NetXtreme 2x10GbE BaseT Adapter	1
00KA498	System x3650 M5 PCIe Riser (2 x8 FH/FL + 1 x8 FH/HL Slots)	1
00FK932	System x 750W High Efficiency Platinum AC Power Supply	1
00YD002	x3650 M5 Front IO Cage Adv. (3x USB, LCD, Optional Optical drive)	1
00AM067	9.5mm Ultra-Slim SATA Multi-Burner	1
00AL956	System x3650 M5 ODD Cable Kit	1
90Y3901	Integrated Management Module Advanced Upgrade	1

- Sistema de ALMACENAMIENTO mediante cabina de discos DS6200, con un precio estimado de referencia de 25.716,90€ :

Código	Descripción	Ud
4619A11	Lenovo ThinkSystem DS6200 SFF FC/iSCSI Dual Ctr Unit	1
01DC452	Lenovo Storage 800GB 10DWD 2.5" SAS SSD	2
01KP040	Lenovo Storage 900GB 15K 2.5" SAS HDD	5
00WC089	16G Fibre Channel SFP+ Module 1 pack	4
00MN508	Lenovo 5m LC-LC OM3 MMF Cable	4

- Licencias de programas de servidor, con un precio estimado de referencia de 50.038,00€:

Descripción	Ud
VMware vSphere Enterprise Plus 2 Socket	1
Windows Server 2016 R2 Datacenter ROK (2CPU) - MultiLang	1
WinSvrCAL 2016 OLP NL UsrCAL	50
WinRmtDsktpSrvcsCAL 2016 OLP NL UsrCAL	50
OfficeProPlus 2016 OLP NL	30
Oracle Standard Edition 1 CPU	1

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

- Equipamiento de usuario con un precio estimado de referencia de 59.250,00€, y características iguales o superiores al siguiente:

Ud	Descripción
30	Ordenador sobremesa Lenovo S510 - Intel Core i5 (6ª generación") i5-6400 2,70 GHz - 8 GB DDR4 SDRAM - 500 GB HDD - Windows 10 Pro 64-bit (Español) - Formato Pequeño - Grabadora DVD - Español Teclado - 4 x Total USB Port(s)
30	Monitor 24" LG 24M38H-B
30	Impresora Samsung SL-3325ND
24	Escáner Kodak i2420
18	Tablets Galaxy Tab A wifi con S-Pen para firma biométrica
2	Impresora Epson TMU-295 Serie con adaptador de alimentación
2	Impresora de alto rendimiento HP laserjet Enterprise M609X

En definitiva se estima que el adjudicatario deberá realizar una inversión total en productos informáticos físicos y lógicos de:

Servidor	25.773,19
Almacenamiento	25.716,00
Licencias programas	50.038,00
Equipamiento de usuario	59.250,00
Total estimado	160.777,19

A esto habría que añadir los costes en gastos de funcionamiento, CONSUMIBLES de impresión, mantenimiento (sin piezas) y otros gastos en materiales no inventariables y piezas no incluidas en mantenimiento, que se estiman en unos 1.500€ mensuales de media, lo que supone un coste anual de unos 18.000€, de los que prácticamente 15.000€ son en consumibles de impresión.

Todo el equipamiento informático descrito en el presente apartado revertirá en la Ciudad Autónoma a la finalización del Contrato procediéndose por parte del adjudicatario a la transmisión de la titularidad del mismo a la Administración contratante al incluirse los costes estimados a la empresa adjudicataria en cuanto a la valoración del precio del contrato por la Administración.

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

12. Suministro del material de oficina, papel, documentos preimpresos (modelos de recibos, modelos de declaraciones de IPSI Operaciones Interiores, Modelos de Providencias de Apremio, Modelos de Providencias de Embargo, Modelos de Señalamiento de Bienes, etc.):

El servicio consistirá en efectuar los suministros de papel, material de oficina no inventariable (bolígrafos, lápices, borradores, rotuladores, grapadoras, clics, sobres de diferentes tamaños, y demás material necesario para el correcto desarrollo del servicio.), modelos preimpresos de documentos de naturaleza tributaria (modelos de recibos, modelos de declaraciones de IPSI Operaciones Interiores, Modelos de Providencias de Apremio, Modelos de Providencias de Embargo, Modelos de Señalamiento de Bienes, etc.) y cualquier otro de similares características, todas estas funciones se realizarán siguiendo las directrices marcadas al coordinador técnico de la empresa por la Dirección General de Gestión Tributaria durante la ejecución del contrato.

13. Uniformidad e Identificación del personal que presta los servicios incluidos en el objeto del contrato:

Todo el personal deberá contar con la siguiente dotación mínima de uniformidad:

MUJERES

- 2 Chaquetas
- 2 Faldas o pantalones
- 2 Blusas
- 1 Pañuelo

HOMBRES

- 2 Chaquetas
- 2 Pantalones
- 2 Camisas
- 1 Corbata

Dicho material deberá ser renovado con la periodicidad necesaria por el desgaste que pueda sufrir la uniformidad descrita.

El personal asignado por la empresa para la ejecución del contrato deberá contar con tarjeta identificativa personal en la que consten: Nombre y Apellidos, denominación de la empresa y fotografía reciente. Dicha tarjeta habrá de ubicarse en algún lugar visible por el personal adscrito al servicio.

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

14. Formación del personal asignado por la empresa al cumplimiento del contrato:

Resulta de cuenta del adjudicatario la adquisición de las habilidades necesarias por el personal que asigne al cumplimiento del contrato en manejo de las herramientas, aplicaciones informáticas y conocimientos generales y específicos en materia tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla. Para garantizar este aspecto, y sin perjuicio de las actuaciones formativas concretas que puedan requerirse por temas puntuales, se exigirá a la empresa adjudicataria que:

- Con carácter previo a la prestación del servicio de nuevo personal que la empresa adjudicataria adscriba a la ejecución del contrato, el mismo deberá recibir la formación necesaria que le habilite para el desarrollo de las actuaciones que comprende el presente contrato, salvo experiencia acreditada del nuevo personal que lo capacite para la prestación del servicio.
- Asimismo, para garantizar el reciclaje y actualización de conocimientos, se establece, para **todo el personal** que preste sus servicios en la ejecución del contrato, **2 actuaciones formativas mínimas anuales de 30 horas cada una**, relacionadas con el objeto del contrato.

El establecimiento de los contenidos y características de la formación deberá contar con la conformidad de la Administración, para lo que el Coordinador Técnico del contrato deberá hacer llegar dicha información a la Dirección General de Gestión Tributaria con antelación suficiente al inicio de la formación.

Tras la realización de las actuaciones formativas descritas, el Coordinador Técnico hará entrega a la Administración de la documentación justificativa de la realización de las mismas.

15. Evaluación del desarrollo del servicio:

El coordinador técnico del contrato entregará una memoria anual de los datos de evaluación de las acciones llevadas a cabo en cumplimiento del contrato, pudiendo la administración solicitar la incorporación a la citada memoria de cuantos datos estime pertinentes.

C.- Dotación de medios personales para ejecutar el objeto del contrato.

La empresa adjudicataria estará obligada a aportar en su oferta el personal necesario para la ejecución de este contrato, correctamente formado y cualificado para el desempeño de la actividad desde el inicio de ejecución del contrato, con arreglo a la normativa laboral de aplicación, debiendo estar al corriente de sus obligaciones con la Seguridad Social.

El personal de la empresa adjudicataria no generará ningún tipo de derechos frente a la Ciudad Autónoma de Melilla, no ostentará vínculo laboral alguno con ésta y debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos laborales que se suscriban con los trabajadores y habrá de dotárseles de una credencial e indumentaria que los acredite como personal dependiente de la empresa adjudicataria. Desde la Dirección General de Gestión Tributaria se adoptarán las medidas necesarias para evitar cualquier tipo de cesión ilegal de trabajadores y que no exista ningún tipo de confusión entre plantillas.

Como mínimo los medios humanos necesarios para la prestación del servicio serán los siguientes:

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

a) DOS (2) Coordinadores Técnicos de Lunes a Viernes, que desarrollarán la ejecución del contrato en las siguientes instalaciones que forman parte de la Ciudad Autónoma de Melilla (sin perjuicio de que la Administración pueda establecer otros departamentos para la prestación del objeto del contrato):

- Un (1) coordinador en el Servicio de Recaudación y Gestión Tributaria.
- Un (1) coordinador en la Oficina de IPSI Operaciones Interiores y Autorizaciones de Juego.

b) DIECISÉIS (16) puestos de auxiliares administrativos de Lunes a Viernes, que desarrollarán la ejecución del contrato en las instalaciones que forman parte de la Consejería de Hacienda, en las oficinas OIAC y otras dependencias a criterio de la Ciudad Autónoma de Melilla.

- 12 puestos de auxiliares para prestar servicios de Recaudación y Gestión Tributaria.
- 3 puestos de auxiliares para prestar servicios de IPSI Operaciones Interiores.
- 1 puesto de auxiliar para prestar servicios de Autorizaciones de Juego.

La Ciudad Autónoma de Melilla podrá requerir la adaptación y modificación del número de personas que desarrollan sus funciones en los distintos servicios objeto del contrato atendiendo a las circunstancias que lo aconsejen.

c) UN (1) Titulado Superior: Grado o Licenciado en Derecho, Económicas o Administración y Dirección de Empresas, que realizará las labores de asesoramiento jurídico establecidas en el objeto del contrato. (Este personal no necesariamente tendrá presencia física en dependencias de la Ciudad Autónoma de Melilla, debiendo estar disponible de Lunes a Viernes en horario de mañana de 09:00 a 13:30 y tarde de 17:00 a 19:00 horas, salvo en jornada de verano en la cual no se presta el servicio en jornada de tarde.

d) CUATRO puestos (4) de auxiliares de información para la Campaña de Asistencia a la Declaración de IRPF. Jornada completa, de Lunes a Viernes, festivos no incluidos, durante un total de dos meses al año, coincidiendo con las fechas de la campaña de declaración de la renta y según indicaciones de la CAM. Si en el devenir de la prestación del servicio, no se requiere por la AEAT la colaboración de la Ciudad Autónoma en la citada campaña o se decide no colaborar por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla con la AEAT, las horas fijadas para dicho concepto podrán ser utilizadas para actuaciones concretas relacionadas con el objeto del contrato a requerimiento de la Administración.

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

El adjudicatario del contrato habrá de cumplir la legislación laboral, en especial si resulta de aplicación un Convenio Colectivo en materia de subrogación en las relaciones laborales del personal que, de manera exclusiva para esta contrata, esté adscrito a la empresa saliente, en todos los derechos y obligaciones que tuvieran reconocidos en su anterior empresa o si resulta de aplicación la normativa laboral en materia de sucesión de empresas, no siendo esta administración competente para inmiscuirse en cuestiones laborales que atañen a la jurisdicción social. Con el fin de facilitar la evaluación de los costes laborales que implicaría tal medida para los posibles licitadores, consta como Anexo al final del presente Pliego de Prescripciones Técnicas, documentación aportada por el actual contratista, con la información necesaria para permitir la evaluación de dichos costes laborales, sobre las condiciones de los contratos de los trabajadores conforme a lo dispuesto en el artículo 120 del TRLCSP.

D.- Características del personal:

1.- El personal dedicado a la prestación del servicio en la modalidad de AUXILIAR ADMINISTRATIVO y COORDINADOR TÉCNICO:

Deberá tener un perfil adecuado para realizar de forma correcta la atención al ciudadano y acreditar conocimientos suficientes en tecnologías de la información y de las comunicaciones para facilitar la prestación de un servicio de calidad.

Como orientación general referida al perfil requerido del personal, puede tomarse en consideración lo siguiente:

- Habilidades sociales y conocimiento de los procedimientos en atención al público.
- Conocimientos de informática al nivel de usuario, especialmente en el manejo básico de las herramientas ofimáticas: procesador de textos, hojas de cálculo, aplicaciones, digitalización de documentos, etc.
- Conocimientos al nivel de usuario sobre Internet, Correo electrónico, administración electrónica, y cuantas demás funciones de ámbito informático requiera el puesto de trabajo a desempeñar.

Además de los requisitos generales anteriores, el personal que preste el servicio habrá de poseer conocimientos contrastados en:

- Colaboración en la Gestión de expedientes de gestión tributaria.
- IPSI Operaciones Interiores.
- Tributación municipal: IBI, IVTM, IIVTNU, IAE, Tasas y Precios públicos Municipales, Ingresos de derecho público de naturaleza no tributarios y demás normativa tributaria que resulte de aplicación.
- Procedimientos Tributarios.
- Recaudación voluntaria.

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

- Recaudación ejecutiva.

El personal que preste sus servicios en el área de autorizaciones de juego, además acreditará conocimientos contrastados en:

- Labores de apoyo en la tramitación de expedientes de autorizaciones de juego.
- Normativa en materia de autorizaciones de juego, y habrá de adquirir los conocimientos de cuantas competencias asuma la Ciudad Autónoma en esta materia.

2.- Personal dedicado a prestar el servicio de Asistencia y Orientación a los ciudadanos en la Declaración de la Renta:

El personal que va a prestar el servicio de asistencia a los ciudadanos en la Campaña de la Renta poseerá conocimientos en:

- Normativa de IRPF.
- Asistencia a los ciudadanos en la presentación de las Declaraciones de la Renta.

El horario y lugar de prestación del servicio de asistencia en la campaña de renta será determinado por la Ciudad Autónoma de Melilla

3.- Titulado Superior: Grado o Licenciado

La persona que desarrolle estas funciones deberá poseer alguna de las titulaciones siguientes:

- Grado o Licenciatura en Derecho.
- Grado o Licenciatura en Administración y Dirección de Empresas.
- Grado o Licenciatura en Económicas.

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

Para el desempeño del puesto de trabajo se requiere poseer conocimientos contrastados en:

- Normativa Tributaria de la Ciudad Autónoma de Melilla y estatal.
- Procedimientos Tributarios y Administrativos.
- Confección de documentos e informes de naturaleza tributaria.
- Normativa en materia de autorizaciones de juegos de la Ciudad Autónoma de Melilla y Estatal.

4.- El responsable de la Empresa y los Coordinadores Técnicos de la empresa:

Deberá existir un Responsable del Contrato de la empresa adjudicataria y dos Coordinadores Técnicos designados a efectos de que actúen como responsables del equipo humano y de la relación contractual que se establece con la Ciudad Autónoma de Melilla, siendo el responsable del contrato el superior jerárquico del equipo que preste el servicio, siendo este quien establezca turnos, periodos vacacionales, servicios y cualquier otro aspecto que se refiera al personal y la ejecución ordinaria del objeto del contrato.

Dicho puesto habrá de estar en permanente coordinación con la Dirección General de Gestión Tributaria y Tesorería de la Ciudad Autónoma, debiendo indicarse un teléfono **móvil** y dirección de **correo electrónico** para su correcta y rápida localización. Los coordinadores técnicos de la empresa adjudicataria deberá actuar como interlocutor de primer nivel para todas las cuestiones operativas que se desarrollen en la ejecución del contrato.

Además, los Coordinadores Técnicos asumirán las funciones y perfil establecido para los auxiliares administrativos.

F.- Horario de prestación de servicio:

1. DOS COORDINADORES TÉCNICOS y DIECISEIS AUXILIARES ADMINISTRATIVOS

con el siguiente horario y número mínimo de puestos de atención:

HORARIO DE INVIERNO:

Desde el 17 de septiembre hasta el 30 de junio:

MAÑANAS: 08:00 a 14:30 horas

TARDES: de 17:00 a 19:30 horas

- OCHO (8) puestos de trabajo entre auxiliares y Coordinadores Técnicos.
- UN (1) auxiliar en la oficina OIAC CENTRO (El servicio en estas dependencias se prestará de 17:00 a 19:00 horas)

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

- En la jornada de tarde en las dependencias de la Consejería de Hacienda siempre deberá haber al menos un Coordinador Técnico encargado de la correcta prestación del servicio. En el caso que el auxiliar encargado de colaborar en el Servicio del Juego no se encuentre presente en la jornada de tarde, el resto del personal de la adjudicataria habrá de auxiliar a los ciudadanos que soliciten información o proceder al registro de documentación en materia de juego.
- El Servicio en la Oficina de Información y Atención al Ciudadano (OIAC) Centro se prestará en coordinación con la Dirección General de Administraciones Públicas de la Consejería de Economía, Empleo y Administraciones Públicas, de lunes a Viernes y consistirá en la prestación del servicio por UN (1) auxiliar administrativo con las mismas funciones de colaboración, apoyo y atención a los ciudadanos en materia tributaria descritas en el presente pliego.

Del 1 de Julio a 16 de septiembre

MAÑANAS: de 9:00 a 14:30 horas.

El horario podrá ser revisado de oficio por la administración o a petición del adjudicatario en cualquier momento, en aras a conseguir una mejor y más eficiente prestación de los servicios contratados y respetando la jornada laboral de los trabajadores adscritos al servicio.

2. SERVICIO DE ASESORAMIENTO JURÍDICO

MAÑANAS: Sin necesidad de presencia física en las dependencias de prestación del servicio, sin bien habrá de encontrarse disponible de Lunes a Viernes en horario de mañana de 09:00 a 13:30 y tarde de 17:00 a 19:00 horas, salvo en jornada de verano en la cual no se presta el servicio en jornada de tarde.

3. ASISTENCIA DE CAMPAÑA DE RENTA

Se prestará el servicio de acuerdo al principio de colaboración institucional entre Administraciones durante dos meses al año a jornada completa, cuyo horario será determinado por la Ciudad Autónoma de Melilla, y comunicado a la empresa adjudicataria, así como el lugar de prestación del servicio.

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

G.- Lugar de prestación del servicio.

La Ciudad Autónoma de Melilla pondrá a disposición del adjudicatario del contrato las instalaciones necesarias en el que se desarrollarán las tareas encomendadas, dotado del mobiliario necesario.

La prestación del servicio se llevará a cabo en las dependencias de la Consejería de Hacienda, en los despachos habilitados a tal efecto, en la oficina de OIAC Centro y en otras dependencias que a criterio de la administración pueden resultar más idóneas para la ejecución del contrato y que se comunicaría fehacientemente al responsable del contrato con la suficiente antelación.

En estas dependencias, el servicio de atención al contribuyente se organizará de modo tal que se asegure el horario de prestación del servicio establecido en el presente pliego.

La Ciudad Autónoma de Melilla podrá establecer otras dependencias para la prestación de los servicios del objeto del contrato, debiendo comunicarlo al adjudicatario

H.- Seguimiento y control del cumplimiento del contrato.

La Dirección General de Gestión Tributaria podrá contactar con la entidad adjudicataria a través de los coordinadores técnicos designados al efecto por ésta o la persona que se determine como responsable superior del contrato, a fin de recabar información sobre la marcha general del servicio, estableciendo como mínimo la siguiente periodicidad de la comisión de seguimiento del contrato:

- a. Trimestralmente, por una parte el responsable superior del contrato y/o los coordinadores técnicos de la entidad adjudicataria y por otra parte el Director General de Gestión Tributaria o persona en quien delegue, al objeto de realizar el seguimiento de la marcha general del servicio y la conformidad de cumplimiento del objeto del contrato.
- b. Excepcionalmente podrán ser convocadas reuniones de forma extraordinaria a instancia de alguna de las partes.

La entidad adjudicataria presentará un informe mensual de ejecución del contrato, con un resumen de los datos del mes, individualizando por cada puesto de trabajo los logros conseguidos cuando las circunstancias técnicas e informáticas lo permitan y un informe final anual de evaluación que plasmará la ejecución del contrato. El citado informe deberá contener los datos que se establezcan por la Dirección General de Gestión Tributaria.

Los informes se remitirán a la Consejería de Hacienda. En el supuesto de prórroga del contrato, la entidad deberá emitir informes de evaluación en los mismos términos.

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

I.- Contenido del compromiso del licitador propuesto como adjudicatario:

Para la realización de las operaciones ordinarias la empresa adjudicataria dispondrá de los medios y capacidad necesaria para la ejecución del objeto del contrato.

Asimismo, el licitador propuesto como adjudicatario deberá especificar de forma detallada, como mínimo, los siguientes aspectos:

- a. Identificación de la persona que realizará las funciones de Responsable de la Empresa en la ejecución del Contrato y los Coordinadores Técnicos designados por la empresa en sus relaciones con la Administración.
- b. Personal dedicado: número, experiencia, cualificación y titulación del mismo.
- c. Programa formativo para el personal de nueva incorporación y de formación continua del personal.
- d. Compromiso de cumplimiento con lo preceptuado en la legislación en materia de Prevención de riesgos Laborales y Seguridad social y demás normativa laboral durante la ejecución del objeto del correspondiente contrato.
- e. Compromiso de adscripción a la ejecución del contrato de medios personales y materiales: el licitador propuesto como adjudicatario deberá incluir, acompañando a los documentos acreditativos de la solvencia exigida, compromiso de adscripción o dedicación de los medios personales y/o materiales suficientes para la ejecución del contrato. Este compromiso de adscripción es una obligación contractual esencial.

IV.- OBLIGACIONES DE LA CIUDAD AUTÓNOMA.-

Con independencia de las obligaciones dimanantes del contrato, ésta asume específicamente las siguientes:

Primera.- La Administración facilitará al adjudicatario del contrato la información necesaria para la ejecución del contrato a través del personal asignado por dicha empresa adjudicataria. Asimismo, supervisará y coordinará con aquél el servicio objeto del contrato.

Segunda.- La Administración indicará al responsable del contrato de la empresa adjudicataria el lugar donde se deben prestar los servicios, la naturaleza y el número de puestos de trabajo. Ello no implicará en ningún caso relación laboral con el personal de la empresa adjudicataria del servicio.

Tercera.- Para el correcto desarrollo del servicio será imprescindible que la Administración proporcione acceso al personal aportado por la empresa a las aplicaciones informáticas imprescindibles, de manera limitada al estricto desarrollo de las funciones a desarrollar contenidas en el presente contrato y únicamente en cuanto a las funciones que cabe desempeñar por personal no funcionario. Estas aplicaciones informáticas serán facilitadas por parte de la Ciudad Autónoma de Melilla.

Cuarta.- La Ciudad Autónoma de Melilla pondrá a disposición del adjudicatario, al efecto de la adecuada ejecución del objeto del contrato, los locales, el mobiliario, el sistema de comunicaciones, a internet y a los servidores de la Ciudad. Asimismo, dichas instalaciones deberán estar en correctas condiciones para la

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

prestación del servicio: limpieza, control de acceso, seguridad, etc, que no se incluyen en el objeto del presente contrato.

V. OBLIGACIONES DE LA ENTIDAD ADJUDICATARIA.-

Primera.- El adjudicatario se compromete al cumplimiento del objeto del contrato, siguiendo las directrices que establezca la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla en sus relaciones con el Responsable Superior de la ejecución del contrato y los coordinadores técnicos de la empresa como interlocutores para el desarrollo del servicio, que deberán estar plenamente localizables durante las horas de ejecución del contrato facilitando al efecto un teléfono móvil y dirección de correo electrónico.

Segunda.- El personal empleado por la adjudicataria en la ejecución del contrato deberá adoptar una actitud correcta y de esmerada educación hacia los ciudadanos contribuyentes y terceros en general. Asimismo, durante el desarrollo del objeto del presente contrato deberá estar perfectamente uniformado e identificado, con indicación de la empresa prestadora del servicio.

Tercera.- El personal asignado por la entidad adjudicataria para el cumplimiento del contrato deberá estar protegido mediante una póliza de seguros que cubra las contingencias de accidente de trabajo, incendio, explosión espontánea o provocada, etc.

La entidad se compromete a exonerar a la Ciudad Autónoma de Melilla de cualquier responsabilidad en este sentido, sin reclamación de cantidad alguna en caso de producirse riesgo catastrófico.

Los daños de cualquier clase por negligencia, impericia o imprudencia durante la ejecución del contrato que, por las razones expuestas, se causen o se produzcan a terceras personas o a las mercancías, maquinaria y materiales depositados en lugares inmediatos, serán de la entera responsabilidad de la empresa adjudicataria, quien, para la cobertura de los posibles daños concertará con una Compañía de Seguros, póliza de Responsabilidad Civil en cuantía suficiente.

De dicha póliza se remitirá copia autenticada a la Ciudad Autónoma de Melilla.

Cuarta.- La empresa adjudicataria se compromete a una colaboración activa con la Administración de la Ciudad en las actuaciones que ésta desarrolle en correspondencia con la gestión de la calidad de los servicios relacionados con el objeto del contrato.

VI.- FACTURACIÓN Y PAGO.-

En la facturación, que tendrá carácter mensual, se acompañara un informe en el que se reflejen los resultados del objeto del contrato en cada una de las áreas que se incluyen en el mismo (Resumen de la recaudación por tributos, por áreas de gestión, personas atendidas, tiempos de espera y atención, número de procedimientos tributarios, número de cartas de pago, liquidaciones, autoliquidaciones emitidas, etc.); el contenido de este informe mensual se acordará entre la Dirección General de Gestión Tributaria y la empresa adjudicataria.

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

DESGLOSE PRESUPUESTO BASE DE LICITACIÓN

CONCEPTO	PRESUPUESTO BASE LICITACIÓN IPSI EXCLUIDO	IPSI (B)	PRECIO CONTRATO A+B
COSTE DE PERSONAL	1.150.000,00€	46.000,00€	
EQUIPO INFORMÁTICO Y CONSUMIBLES	196.177,00 €	NO APLICA	
COSTES GENERALES	184.000,00 €	7.360,00€	
BENEFICIO EMPRESARIAL	91.810,62€	3.672,42€	
TOTAL PRESUPUESTO BASE LICITACION	1.621.987,62 €	57.032,42€	1.679.020,04€

El **presupuesto base de licitación** del contrato asciende a 1.621.987,62€ por los dos años de ejecución del contrato.

El IPSI asciende a 57.032,42€ al no incluirse el coste de suministros informáticos por estar dicho concepto excluido de la aplicación del impuesto.

El **precio del contrato (presupuesto de licitación más IPSI)** asciende a 1.679.020,04€ por la totalidad de las dos anualidades, excluida las posibles prorrogas contractuales.

En el periodo de prorroga del contrato, en el caso de suscribirse, el precio del contrato sería el siguiente:

CONCEPTO	PRECIO ESTIMADO PRORROGA	IPSI (B)	PRECIO CONTRATO A+B
COSTE DE PERSONAL	1.150.000,00€	46.000,00€	
EQUIPO INFORMÁTICO Y CONSUMIBLES	36.000,00 €	NO APLICA	
COSTES GENERALES	184.000,00 €	7360,00€	
BENEFICIO EMPRESARIAL	82.200,00€	3.443,78€	
TOTAL PRESUPUESTO BASE LICITACION	1.452.200 €	56.803,78€	1.509.003,78€

El **valor estimado del contrato** no debe incluir la totalidad de la partida destinada a equipos informáticos y consumibles, incluyéndose únicamente el coste en consumibles anuales, que según la Dirección General de la Sociedad de la Información ascendería a 18.000€ anuales. Por ello el importe asignado a la prorroga del contrato resulta inferior al presupuesto base de licitación.

Valor estimado del contrato: **3.074.187,62€** (1.621.987,62€+1.452.200€).

De la partida "SERVICIOS ECONÓMICOS Y RECAUDACIÓN", "02 93200 22708", **se calcula un importe total** incluidas las posibles prorrogas de 3.188.023,85€

PARTIDA

AÑO

IMPORTE

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

02 93200 22708	2018	769.550,85 €
02 93200 22708	2019	839.510,02 €
02 93200 22708	2020	761.585,93 €
02 93200 22708	2021	754.501,89 €
02 93200 22708	2022	62.875,16 €

VII.- CRITERIOS PARA VALORAR LA ADJUDICACIÓN DEL CONTRATO

Para la valoración de las proposiciones y la determinación de la oferta económicamente más ventajosa se atenderá a los siguientes criterios de adjudicación:

a) CRITERIOS EVALUABLES DE FORMA AUTOMÁTICA, Máximo 70 puntos:

En los criterios valorables mediante la aplicación de fórmulas se pretende evaluar la mejor oferta en cuanto a condiciones económicas estableciéndose un único criterio, consistente en la mejor oferta económica, con el 70%, sobre el conjunto de la valoración:

El método para calcular las puntuaciones de cada licitador en este apartado será el siguiente:

- Se valorará con 70 puntos a la empresa que presente la oferta más económica.
- Se valorará con 0 puntos a la que presente una oferta que coincida con el precio de licitación.
- Se trazará una recta que pase por los siguientes puntos: (0, precio máximo de licitación), (70, oferta más económica).
- A las ofertas que medien entre los dos valores anteriores se les otorgará la puntuación que corresponda por interpolación lineal, para obtener una puntuación entre 0 y 70 puntos la siguiente fórmula :

$$P_i = 70 \times | 1 - (O_i - O_{\min}) / (L - O_{\min}) |$$

En donde :

- **L**: Importe de Licitación
- **P_i** : Puntuación del Licitador “ i”
- **O_i** : Oferta del Licitador “ i”
- **O_{min}** : Oferta más económica

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

b) CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR: Máximo 30 puntos

Se valorará la idoneidad de la memoria descriptiva del desarrollo de los trabajos de asistencia y colaboración en la recaudación, valorándose las propuestas de medidas que permitan aumentar la recaudación, una memoria detallada de la organización del servicio que permita dotarle de una mayor eficacia y eficiencia, con una descripción de los medios materiales y humanos que se asignarán a la ejecución del proyecto, procedimientos de trabajo que redunden en la eficacia y simplificación de los procedimientos y tareas y por último, medidas que permitan aumentar la calidad del servicio prestado al ciudadano. Todos estos criterios se evaluarán hasta 30 puntos, de conformidad con el siguiente baremo:

• **Medidas para incrementar la recaudación: hasta 12 puntos**

Siendo la mejora de la recaudación municipal, el objetivo fundamental para garantizar la suficiencia financiera de la Ciudad Autónoma, se valorará fundamentalmente la propuesta de mejora de la recaudación mediante fórmulas, actuaciones, campañas y mejora de procedimientos que redunden en un aumento de la recaudación.

Método de valoración:

Se valorará la adecuación de la solución propuesta. De esta forma se establece la siguiente escala para la asignación de puntos:

- 0 puntos: la propuesta en su conjunto tiene poco o nulo interés, o no se trata de una propuesta que claramente garantice el adecuado cumplimiento de lo solicitado y la mejor calidad del servicio a desarrollar.
- 5 puntos: la propuesta en su conjunto tiene cierto interés, aunque algunos de los aspectos más relevantes y que aportan mayor valor técnico no garantizan claramente la mejor calidad del servicio en ese aspecto concreto.
- 10 puntos: la propuesta en su conjunto es de interés, y ofrece buenas soluciones técnicas a los aspectos más relevantes y que aportan mayor valor técnico, aunque no es la mejor opción ni aporta, en general, propuestas que mejoren significativamente lo solicitado.
- 15 puntos: la propuesta en su conjunto es de gran interés, pudiendo considerarse como óptima y de su lectura se aprecia que garantiza la prestación del servicio con altos niveles de eficiencia y calidad; ofrece excelentes soluciones técnicas a los aspectos más relevantes y que aportan mayor valor técnico y aporta, en general, propuestas que mejoran significativamente lo solicitado. Además, la empresa aporta certificaciones que respaldan la calidad de los procesos y su funcionamiento interno. En definitiva, puede considerarse, de forma claramente diferenciada, como la mejor propuesta de las presentadas.

• Organización del servicio: hasta 6 puntos.

Método de valoración:

Se valorará la adecuación de la solución propuesta. De esta forma se establece la siguiente escala para la asignación de puntos:

- 0 puntos: la propuesta en su conjunto tiene poco o nulo interés, o no se trata de una propuesta que claramente garantice el adecuado cumplimiento de lo solicitado y la mejor calidad del servicio a desarrollar.
- 2 puntos: la propuesta en su conjunto tiene cierto interés, aunque algunos de los aspectos más relevantes y que aportan mayor valor técnico no garantizan claramente la mejor calidad del servicio en ese aspecto concreto.
- 4 puntos: la propuesta en su conjunto es de interés, y ofrece buenas soluciones técnicas a los aspectos más relevantes y que aportan mayor valor técnico, si bien aunque no es la mejor opción, presenta propuestas que mejoran significativamente lo solicitado.
- 6 puntos: la propuesta en su conjunto es de gran interés, pudiendo considerarse como óptima y de su lectura se aprecia que garantiza la prestación del servicio con altos niveles de eficiencia y calidad; ofrece excelentes

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

soluciones técnicas a los aspectos más relevantes y que aporta mayor valor técnico y aporta, en general, propuestas que mejoran significativamente lo solicitado. Además, la empresa aporta certificaciones que respaldan la calidad de los procesos y su funcionamiento interno. En definitiva, puede considerarse, de forma claramente diferenciada, como la mejor propuesta de las presentadas.

- Procedimientos de trabajo con especial incidencia en la mejora en la comunicación con el departamento de Tesorería de la Ciudad Autónoma: hasta 6 puntos

Método de valoración:

Se valorará la adecuación de la solución propuesta. De esta forma se establece la siguiente escala para la asignación de puntos:

- 0 puntos: la propuesta en su conjunto tiene poco o nulo interés, o no se trata de una propuesta que claramente garantice el adecuado cumplimiento de lo solicitado y la mejor calidad del servicio a desarrollar.
- 2 puntos: la propuesta en su conjunto tiene cierto interés, aunque algunos de los aspectos más relevantes y que aportan mayor valor técnico no garantizan claramente la mejor calidad del servicio en ese aspecto concreto.
- 4 puntos: la propuesta en su conjunto es de interés, y ofrece buenas soluciones técnicas a los aspectos más relevantes y que aportan mayor valor técnico, si bien aunque no es la mejor opción, presenta propuestas que mejoran significativamente lo solicitado.
- 6 puntos: la propuesta en su conjunto es de gran interés, pudiendo considerarse como óptima y de su lectura se aprecia que garantiza la prestación del servicio con altos niveles de eficiencia y calidad; ofrece excelentes soluciones técnicas a los aspectos más relevantes y que aporta mayor valor técnico y aporta, en general, propuestas que mejoran significativamente lo solicitado. Además, la empresa aporta certificaciones que respaldan la calidad de los procesos y su funcionamiento interno. En definitiva, puede considerarse, de forma claramente diferenciada, como la mejor propuesta de las presentadas.

- Atención al contribuyente: forma de gestión de la atención presencial, asistencia telefónica y online y mejoras que redunden en una mejor calidad del servicio: hasta 6 puntos.

Método de valoración:

Se valorará la adecuación de la solución propuesta. De esta forma se establece la siguiente escala para la asignación de puntos:

- 0 puntos: la propuesta en su conjunto tiene poco o nulo interés, o no se trata de una propuesta que claramente garantice el adecuado cumplimiento de lo solicitado y la mejor calidad del servicio a desarrollar.
- 2 puntos: la propuesta en su conjunto tiene cierto interés, aunque algunos de los aspectos más relevantes y que aportan mayor valor técnico no garantizan claramente la mejor calidad del servicio en ese aspecto concreto.
- 4 puntos: la propuesta en su conjunto es de interés, y ofrece buenas soluciones técnicas a los aspectos más relevantes y que aportan mayor valor técnico, si bien aunque no es la mejor opción, presenta propuestas que mejoran significativamente lo solicitado.
- 6 puntos: la propuesta en su conjunto es de gran interés, pudiendo considerarse como óptima y de su lectura se aprecia que garantiza la prestación del servicio con altos niveles de eficiencia y calidad; ofrece excelentes soluciones técnicas a los aspectos más relevantes y que aporta mayor valor técnico y aporta, en general, propuestas que mejoran significativamente lo solicitado. Además, la empresa aporta certificaciones que respaldan la calidad de los procesos y su funcionamiento interno. En definitiva, puede considerarse, de forma claramente diferenciada, como la mejor propuesta de las presentadas.

Consejería de Hacienda

Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

VIII.- PROPIEDAD INTELECTUAL DE LOS TRABAJOS.-

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos que pudieran derivarse de los servicios prestados por el personal y los recursos adscritos expresamente al presente contrato corresponden únicamente a la Ciudad Autónoma de Melilla, con exclusividad y a todos los efectos.

IX- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.-

El adjudicatario queda expresamente obligado a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este pliego, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

Los licitadores podrán aportar una Memoria descriptiva de las medidas que adoptarán para asegurar la disponibilidad, confidencialidad e integridad de los datos manejados y de la documentación facilitada. Asimismo, deberán incluir en su oferta la designación de la persona o personas que, sin perjuicio de la responsabilidad propia de la empresa, estarán autorizadas para las relaciones con el cliente a efectos del uso correcto del material y de la información a manejar. Se adjuntará una descripción de su perfil profesional, y sólo podrán ser sustituidas con la conformidad con la Administración.

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de lo dispuesto en la Ley orgánica 15/1999 de 13 de Diciembre, de protección de datos de carácter personal y especialmente en lo indicado en su artículo número 12 que a continuación se transcribe:

“Artículo 12. Acceso a los datos por cuenta de terceros.

1. No se considerará comunicación de datos el acceso de un tercero a los datos cuando dicho acceso sea necesario para la prestación de un servicio al responsable del tratamiento.

2. La realización de tratamientos por cuenta de terceros deberá estar regulada en un contrato que deberá constar por escrito o en alguna otra forma que permita acreditar su celebración y contenido, estableciéndose expresamente que el encargado del tratamiento únicamente tratará los datos conforme a las instrucciones del responsable del tratamiento, que no los aplicará o utilizará con fin distinto al que figure en dicho contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En el contrato se estipularán, asimismo, las medidas de seguridad a que se refiere el artículo 9 de esta Ley que el encargado del tratamiento está obligado a implementar.

3. Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento.

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

Consejería de Hacienda
Dirección General de Organización y Asistencia Jurídica

ANEXO I

(Relación de personal a subrogar según la actual empresa adjudicataria del servicio de conformidad con el artículo 120 TRLCSP)

TRABAJ.	SERVICIO	DEPENDENCIA	ANTIGÜEDAD	CONTRATO	CATEGORÍA	JORNADA	RETRIBUCIÓN BRUTA ANUAL	COSTE EMPRESA ANUAL
** CONVENIO COLECTIVO ESTATAL DESPACHOS TIBUTARIOS Y ASESORES FISCALES								
ESR	IPSI	Cruz Roja	03/02/1997	INDEFINIDO	COORDINADOR/A	100	40.456,42	46.463,92
LSG	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	20/07/1999	INDEFINIDO	COORDINADOR/A	100	32.036,42	30.378,05
JDA	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	04/05/2011	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	19.274,68	21.331,07
SCP	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	21/09/2015	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	87,5	14.123,76	16.461,48
EDP	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	02/12/1997	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	26.376,68	21.396,55
MIDP	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	12/11/2002	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	26.376,68	30.583,78
VMFA	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	20/07/1999	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	26.376,68	30.583,78
FFP	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	03/10/2005	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	26.376,68	30.583,78
EJD	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	21/07/2008	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	26.333,86	30.583,78
EMM	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	03/02/2014	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	87,5	14.060,79	14.124,00
NMM	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	28/06/2016	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	87,5	14.123,76	16.553,28
MINV	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	08/10/2002	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	26.376,68	30.583,78
FSG	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	31/10/1996	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	26.376,68	30.583,78
MAVA	RECAUDACIÓN	Cruz Roja	21/07/2008	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	26.376,68	30.583,78
PDRR	JUEGO	Cruz Roja	26/11/2013	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	87,5	16.701,04	18.336,00
JLSDRG	JUEGO	Cruz Roja	11/01/2017	OBRA O SERVICIO	AUX. ADMTVO.	87,5	14.124,00	14.886,60
MAG	IPSI	Cruz Roja	07/04/2014	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	87,5	14.123,76	16.376,64
ECR	IPSI	Cruz Roja	21/04/1999	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	26.376,68	30.583,78
SMFM	IPSI	Cruz Roja	01/03/1998	INDEFINIDO	AUX. ADMTVO.	100	26.376,68	30.583,78
FJDG	EXCEDENCIA RECAUDACIÓN	Cruz Roja	25/02/2002	INDEFINIDO (EXCEDENCIA)	AUX. ADMTVO.	100	26.376,68	30.583,78

GESTIÓN DE TRIBUTOS Y RECAUDACIÓN 2007 S.L.
Av. Pintor Juanem Soria, 51
29015 MÁLAGA
C.I.F. B-92899855
Tlf: 952 21 43 57 - Fax: 952 60 99 24