



## TESORERÍA-RECAUDACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGEN LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO, DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE COLABORACIÓN EN LOS PROCEDIMIENTOS DE RECAUDACIÓN EN PERÍODO EJECUTIVO DE LOS INGRESOS MUNICIPALES DE DERECHO PÚBLICO Y EN LOS PROCEDIMIENTOS SANCIONADORES EN MATERIAS DE COMPETENCIA DE LA CONCEJALÍA DELEGADA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD Y MULTAS DE CIRCULACIÓN Y LIQUIDACIONES DE LAS TASAS PRACTICADAS POR LA RETIRADA Y CUSTODIA DE VEHÍCULOS EN EL DEPÓSITO MUNICIPAL, DEL AYUNTAMIENTO DE VIGO.**

|                                                                                                                                                                                                                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| I.- OBJETO DEL CONTRATO.....                                                                                                                                                                                                                                  | 2  |
| II.- ORGANIZACIÓN.....                                                                                                                                                                                                                                        | 3  |
| III.- CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS OBJETO DE CONTRATACIÓN.....                                                                                                                                                                                       | 3  |
| 1.- CONSIDERACIONES GENERALES.....                                                                                                                                                                                                                            | 3  |
| 2.- RECAUDACIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS MUNICIPALES DE DERECHO PUBLICO.....                                                                                                                                                                                     | 4  |
| 3.-GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LAS SANCIONES EN MATERIAS DE COMPETENCIA DE LA CONCEJALÍA DELEGADA DE MOVILIDAD Y SEGURIDAD. MULTAS DE CIRCULACIÓN Y LIQUIDACIONES DE LAS TASAS PRACTICADAS POR LA RETIRADA Y CUSTODIA DE VEHÍCULOS EN EL DEPÓSITO MUNICIPAL..... | 7  |
| 4.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN SOPORTE DOCUMENTAL.....                                                                                                                                                                                                       | 8  |
| 5.- CONTROL DE LOS TRABAJOS.....                                                                                                                                                                                                                              | 11 |
| IV.- ASISTENCIA EN PRÁCTICA DE NOTIFICACIONES.....                                                                                                                                                                                                            | 11 |
| V. IMPRESOS OFICIALES.....                                                                                                                                                                                                                                    | 12 |
| VI.- OTRAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.....                                                                                                                                                                                                        | 13 |
| VII.- PROTECCIÓN DE DATOS.....                                                                                                                                                                                                                                | 14 |
| VIII.- TITULARIDAD, SUMINISTRACIÓN, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN.....                                                                                                                                                                        | 14 |
| IX. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO.....                                                                                                                                                                                                                              | 15 |
| X.- DE LOS RECURSOS HUMANOS Y MEDIOS MATERIALES E INFORMÁTICOS.....                                                                                                                                                                                           | 15 |
| 1. RECURSOS HUMANOS.....                                                                                                                                                                                                                                      | 16 |
| 2. MEDIOS INFORMÁTICOS.....                                                                                                                                                                                                                                   | 16 |
| 1.- Infraestructura necesaria en las instalaciones del licitador .....                                                                                                                                                                                        | 16 |
| 1.1. Red de datos .....                                                                                                                                                                                                                                       | 16 |
| 1.2.- Equipos y sistemas informáticos. ....                                                                                                                                                                                                                   | 17 |
| 1.3.- Infraestructura a instalar en el CPD Municipal: .....                                                                                                                                                                                                   | 18 |
| 1.3.1.- De los servidores físicos de bases de datos:.....                                                                                                                                                                                                     | 18 |
| 1.3.2.- De los servidores físicos de aplicaciones:.....                                                                                                                                                                                                       | 19 |
| 2.- Especificaciones de las aplicaciones suministradas por el licitador.....                                                                                                                                                                                  | 19 |
| 2.1.- Partes funcionales:.....                                                                                                                                                                                                                                | 19 |
| 2.2.-Seguridad y trazabilidad.....                                                                                                                                                                                                                            | 20 |
| 2.3.-Funcionalidades Recaudación voluntaria y ejecutiva.....                                                                                                                                                                                                  | 20 |
| 2.4.-Integración con el sistema municipal de información.....                                                                                                                                                                                                 | 26 |
| 2.5.-Características generales.....                                                                                                                                                                                                                           | 27 |
| 3.- INSTALACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.....                                                                                                                                                                                                    | 28 |



## **I.- OBJETO DEL CONTRATO.**

Constituye el objeto de la contratación la prestación por el adjudicatario, de los servicios complementarios de apoyo y colaboración con el aplicativo informático de recaudación con las especificaciones técnicas que figuran en este PPT para la tramitación de los expedientes administrativos de recaudación de los ingresos municipales de Derecho Público que se encuentren en período ejecutivo de ingreso.

En relación con el aplicativo informático de gestión, conforma una herramienta de gestión necesaria vinculada a la prestación del servicio. El aplicativo ofertado tendrá que ajustarse a las especificaciones técnicas que se regulan en la cláusula X.2 del PPT y las específicas que se regulan en el ANEXO I que detallan los servicios de acceso al gestor de expedientes corporativo, y darán cobertura técnica a la Recaudación voluntaria y Recaudación ejecutiva con conexión con las Bases de datos de TEU (ATMV, TESTRA de la DGT) y ANCERT ( Notarios), que tendrá que ser compatible e interrelacionarse con los aplicativos de Gestión tributaria, Contabilidad, Padrón Municipal de habitantes, módulo de expedientes, portal de autoservicio tributario, firma electrónica, así como con otros aplicativos del Ayuntamiento que se relacionen con la recaudación.

Así mismo, se incluyen también dentro del objeto de la presente contratación, la colaboración con los servicios municipales de Tráfico y Seguridad Vial y Recaudación, en la tramitación de los expedientes para la gestión administrativa y la recaudación en período voluntario de ingreso de las sanciones impuestas como consecuencia de la tramitación de expedientes sancionadores en materia de tráfico y otros procedimientos sancionadores en materias de competencia de la concejalía delegada de movilidad y seguridad.

También conforma el objeto del contrato, la tramitación de los expedientes de liquidaciones practicadas por el Ayuntamiento por los vehículos que permanecen en el depósito municipal cuando tuviesen transcurridos los plazos que regula la Ordenanza Fiscal nº 15 y no fuesen retirados con la presentación de la preceptiva autoliquidación.

Teniendo en cuenta que la función pública de recaudación, es una función pública necesaria en todas las Corporaciones locales, y su cumplimiento, en la medida en la que implica ejercicio de autoridad, está reservado legalmente al personal sujeto al Estatuto funcional, el contrato comprende la realización de cuantas tareas de apoyo, ejecución y asistencia se consideren necesarias, sin que en ningún caso se contemple la producción de actos administrativos ni aquellos que impliquen ejercicio de autoridad inherente a los poderes públicos.

La contratación de los trabajos definidos en el presente pliego de prescripciones técnicas no supondrá menoscabo alguno de las competencias atribuidas a esta Administración municipal en la fórmula de gestión directa de los servicios, al amparo de lo previsto en el apartado A) del número 2 del artículo 85 de la vigente Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local (LRBRL en adelante), por lo que la empresa que resulte



TESORERÍA-RECAUDACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter de órgano de recaudación, no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento de Vigo, ni estará incardinada en su estructura administrativa.

En consecuencia, la empresa adjudicataria no podrá realizar ninguna actuación que constituya legalmente acto administrativo por cuanto tales actos administrativos son competencia exclusiva de los correspondientes órganos del Ayuntamiento, así como la resolución de cuantos recursos o reclamaciones deban acordar estos, todo ello sin perjuicio de las actuaciones de asistencia, colaboración e informe contratadas con la empresa adjudicataria.

La empresa que resulte adjudicataria tendrá el carácter de empresa contratista del Ayuntamiento de Vigo en la realización de servicios, con el alcance previsto en el Texto Refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, aprobado por el Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, con los derechos y obligaciones definidas en el mismo y en los Pliegos de prescripciones técnicas y cláusulas administrativas particulares.

## **II.- ORGANIZACIÓN.**

Sin perjuicio de las atribuciones conferidas por el Título X de la LRBRL y por la demás legislación vigente en materia de régimen local a la Alcaldía-Presidencia de la Corporación y demás órganos de gobierno y administración municipales, los órganos competentes del Ayuntamiento de Vigo ejercerán las funciones de dirección, organización, administración y autoridad que legalmente les corresponda en función de los distintos servicios contemplados en el pliego de condiciones.

Le corresponde a la Tesorería municipal según lo previsto en el artículo 196 del texto refundido de la Ley Reguladora de Haciendas Locales, aprobado por el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo (en adelante TRLRHL) la recaudación de los derechos. En cuanto al Tesorero, como Jefe de los servicios de recaudación, su dirección, organización, coordinación y demás funciones establecidas en el artículo 5.3 del R.D. 1.174/87, de 18 de septiembre.

La fiscalización de los distintos servicios será realizada por la Intervención Municipal, conforme a lo dispuesto en el artículo 214 y siguientes del TRLRHL y en el Real Decreto 1.174/87, de 18 de septiembre, por el que se regula el régimen jurídico de los Funcionarios de administración local con Habilitación de carácter Nacional.

En el desempeño de las actividades necesarias para el funcionamiento óptimo del servicio, el contratista colaborará con el personal que incorpore con el personal propio del Ayuntamiento.



### III.- CONTENIDO PARTICULAR DE LOS SERVICIOS OBJETO DE CONTRATACIÓN.

#### 1.- CONSIDERACIONES GENERALES.

1. **Actividades y servicios mínimos exigibles.** Las actividades y tareas que se definen en este Pliego tienen el carácter de mínimos exigibles a prestar por el adjudicatario, incrementándose en todas aquellas que se oferten en la propuesta de mejora, que serán incorporadas al contrato en el caso de merecer la estimación del Ayuntamiento de Vigo. Con carácter general, sin perjuicio de las particularidades que se señalen en este Pliego, el contrato comprende la realización de cuantas tareas de apoyo, ejecución, asesoramiento y asistencia técnica se consideren necesarios, sin que en ningún caso se contemplen la producción de actos administrativos ni aquellos que impliquen ejercicio de autoridad. La empresa adjudicataria no tendrá, en ningún caso, el carácter de órgano de recaudación. La empresa adjudicataria no dependerá orgánicamente del Ayuntamiento. Su personal dependerá exclusivamente de su estructura.
- **Autorizaciones.** El adjudicatario deberá obtener, si fuese necesario, todas las autorizaciones y licencias, tanto oficiales como particulares, necesarias para la elaboración de los trabajos y realización de lo contratado.
- **Otras consideraciones.**
  1. Corresponde a la Administración municipal cursar las instrucciones que estime convenientes para la correcta ejecución de las tareas encomendadas, así como para la consecución de los objetivos fijados.
  2. Corresponde a la Administración municipal exigir del adjudicatario la adopción de medidas concretas y eficaces para conseguir el establecimiento del buen orden del servicio.
  3. Corresponde al adjudicatario, responder de la correcta realización de los trabajos contratados y de los defectos que en ellos se aprecien, pudiendo la Administración, en el caso de advertirse vicios o defectos que los hagan inaceptables, exigir del adjudicatario la repetición de los mismos.
  4. El adjudicatario queda obligado a dar cumplimiento, en sus propios términos, de las resoluciones adoptadas por los distintos órganos municipales en el ámbito de sus respectivas competencias, en la medida en que tales acuerdos afecten a los expedientes que le fuesen entregados para su gestión.
  5. El adjudicatario, en todo caso, queda sujeto a el resarcimiento de los daños e indemnizaciones que causase por motivo de la ejecución del contrato.



## **2.- RECAUDACIÓN EJECUTIVA DE INGRESOS MUNICIPALES DE DERECHO PUBLICO**

De forma específica están comprendidos, sin que esto excluya cualquiera otros necesarios para alcanzar el objeto del contrato, los siguientes trabajos de asistencia y colaboración que deberá realizar obligatoriamente el adjudicatario:

- Atención e información a los contribuyentes e interesados/as en los procedimientos, en las oficinas y por los medios destinados al efecto, con arreglo a lo dispuesto en la normativa tributaria y administrativa. El adjudicatario debe garantizar la atención a los contribuyentes en las dos lenguas oficiales en la Comunidad Autónoma de Galicia.
- Iniciados los servicios, las deudas cargadas por el Ayuntamiento y sus antecedentes, serán archivados ordenadamente por la empresa adjudicataria mediante soporte informático y documental, procedimiento de depuración de datos e información, procediendo seguidamente, cuando no existan causas que legalmente lo impidan, a notificar la providencia de apremio a los deudores.
- Formación de los expedientes ejecutivos con los antecedentes reglamentarios, formular propuestas de actuación y archivo y custodia de los mismos.
- Preparación y práctica de las notificaciones de la totalidad de los actos, providencias y diligencias que deban llevarse a cabo en el procedimiento de apremio hasta su finalización (providencia de apremio, diligencias de embargo, resolución de recursos y reclamaciones, entre otras), siguiendo el régimen previsto para las notificaciones en la normativa que resulte en cada caso aplicable.
- Preparación para la publicación en el Boletín Oficial de la Provincia de la citación para aquellas notificaciones que cumplidos los trámites legales resultaran infructuosas.
- Colaborar en la redacción y tramitación, de acuerdo con los criterios emanados de la Tesorería y la Recaudación Municipal, de las propuestas de resolución de los recursos y reclamaciones presentadas contra las actuaciones llevadas a cabo en el procedimiento ejecutivo, así como de los expedientes de devolución de ingresos indebidos por duplicidad y otras causas, cuando el ingreso declarado indebido tenga lugar en período ejecutivo, así como llevar un registro informático de reclamaciones donde se haga constar, como mínimo, la fecha de interposición del recurso, fecha de recepción, objeto del recurso, motivos de recurso, naturaleza de las alegaciones, fecha de informe y remisión del expediente y carácter de la propuesta formulada. A estos efectos, este registro informático de reclamaciones deberá estar integrado con las aplicaciones municipales de resolución de recursos en aquellos supuestos que se definan por el Ayuntamiento. En todo caso, la información será incorporada



## TESORERÍA-RECAUDACIÓN

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

al expediente electrónico en el subsistema de expedientes del Ayuntamiento, utilizándose la firma electrónica en todo el procedimiento.

- La empresa adjudicataria colaborará siguiendo las instrucciones del Ayuntamiento en la tramitación de las solicitudes de los contribuyentes relativas a fraccionamientos y aplazamientos en el pago de deudas que se encuentren en período ejecutivo, realizando el cálculo de intereses y control de pagos, permitiendo la aplicación y gestión de los mismos mediante domiciliación.
- Tramitar los expedientes de derivación de responsabilidad en los casos y en la forma prevista por las leyes.
- Proponer, en los casos en que proceda, las actuaciones necesarias para el personamiento de la Hacienda Municipal en los procedimientos judiciales o extrajudiciales en los que resulten afectados sus derechos. A estos efectos llevará un control exhaustivo de los anuncios de prensa y Boletín Oficial del Estado relativos a autos judiciales de declaración de concursos, y se dará cuenta de los mismos, junto con las posibles deudas del concursado, a la Tesorería Municipal.
- Emisión de los documentos de ingreso necesarios para hacer efectivo el abono de las deudas que se encuentren en período ejecutivo, así como liquidación de los recargos del período ejecutivo e intereses de demora que correspondan en cada momento, con arreglo a lo dispuesto en la normativa vigente. A estos efectos, la recaudación de las deudas que se encuentren en el período ejecutivo de ingreso podrá realizarse, como mínimo, por cualquiera de los medios siguientes:
  - A través de internet, mediante tarjeta de crédito o débito, desde el portal web del Ayuntamiento de Vigo ([www.vigo.org](http://www.vigo.org)), pulsando en la pestaña “trámites mas comunes”, opción “pago de recibos”.
  - En los cajeros automáticos de las entidades financieras colaboradoras en la recaudación municipal que tengan habilitada esta opción.
  - En cualquiera oficina de la entidad gestora o de las entidades colaboradoras en la recaudación del Ayuntamiento de Vigo.
  - La utilización, por los obligados al pago, de cualquiera otro medio de ingreso exigirá la previa autorización expresa de la Tesorería municipal.
- Preparación de los documentos necesarios para la ejecución de garantías, en su caso.
- Asistencia y colaboración en las tareas que se requieran para las actuaciones derivadas del procedimiento de ejecución, tales como obtención de información en registros públicos, presentación de mandamientos de embargo de toda clase de bienes, práctica de diligencias de embargo, designación de



## TESORERÍA-RECAUDACIÓN

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

peritos, constitución de depósitos, designación e remoción de depositarios, y demás actuaciones y diligencias del procedimiento recaudatorio que no comporten ejercicio de autoridad, para cuyas actuaciones estará el personal que la empresa designe debidamente facultado y acreditado, siendo asistido a estos efectos por el Ayuntamiento.

- Colaborar y asesorar a los funcionarios municipales en la celebración de pujas y, en general, en los procedimientos de enajenación de los bienes embargados.
- Actuar como depositario de los bienes embargados, asumiendo la totalidad de las obligaciones y de los gastos originados como consecuencia de tal condición.
- Tramitar los procedimientos de cara a proponer, con una periodicidad al menos semestral, la declaración de fallido de aquellos deudores cuya insolvencia quedara acreditada en el expediente ejecutivo. A estos efectos, la empresa adjudicataria llevará un fichero informático de insolvencias susceptible de ser cruzado con las deudas vivas, con objeto de poner en conocimiento del Ayuntamiento esta circunstancia. En todo caso, el procedimiento de baja por insolvencia seguirá el procedimiento reglamentado en la Ordenanza Fiscal General.
- Si se produjesen situaciones de imposibilidad para actuar por falta de legitimación, obstáculos legales o formales que impidan o ejercicio material de los trabajos recaudatorios por la personalidad, naturaleza o circunstancias del sujeto pasivo obligado al pago, los valores afectados podrán ser dados para a subsanación de tales circunstancias.
- Diariamente a empresa adjudicataria controlará los cobros y las bajas que se produzcan, clasificados por conceptos, remesas y ejercicios, datos que servirán para la confección de los estados y cuentas a rendir, así como para el subministro periódico de información. La actualización de datos en la base de datos de la recaudación municipal será diaria.
- Cualquiera otra función de naturaleza análoga o, en su caso, complementaria de las descritas anteriormente, sin que, en ningún supuesto, puedan suponer el ejercicio de autoridad por el adjudicatario del servicio, así como facilitar al tesorero cuantos datos requieran para el debido control de los trabajos de colaboración que se contratan.
- El adjudicatario actuará en todo momento bajo la dirección inmediata del recaudador ejecutivo y bajo las resoluciones y directrices del tesorero del Ayuntamiento, quien podrán cursar sus instrucciones verbalmente o por escrito.

Todas las actuaciones sobre los expedientes se incorporarán automáticamente a la aplicación municipal de gestión administrativa de la que es titular el Ayuntamiento.



### **3.-GESTIÓN Y RECAUDACIÓN DE LAS SANCIONES EN MATERIAS DE LA COMPETENCIA DE LA CONCEJALÍA DELEGADA DE MOBILIDAD Y SEGURIDAD. MULTAS DE CIRCULACIÓN Y LIQUIDACIONES DE LAS TASAS PRACTICADAS POR LA RETIRADA Y CUSTODIA DE VEHÍCULOS EN EL DEPÓSITO MUNICIPAL.**

El adjudicatario del servicio deberá realizar las siguientes actividades en colaboración con los servicios municipales correspondientes:

- ✓ Recepción y escaneo da documentación (boletines denuncia formulados por la policía local, informes-denuncia del inspector municipal) que sea remitida por la Jefatura de la Policía Local o por la Jefatura de Área de Movilidad y Seguridad que vengan a denunciar infracciones que sean materia competencial atribuida a la Área de Movilidad y Seguridad.
- ✓ Análisis, comprobación y grabación informática de los datos contenidos en los boletines de denuncia, partes de servicio o informes de inspección remitidos.
- ✓ Procesamiento y validación de los registros informáticos relativos a las denuncias-radar que le sean remitidos por la policía local, así como de las denuncias formuladas mediante smartphone o cualquiera otros equipo de captura y emisión electrónica de denuncias.
- ✓ Devolución a la Jefatura de la Policía Local de aquellos boletines cuyas infracciones administrativas denunciadas (en materia de tráfico) se encuentren prescritas o contengan algún defecto formal que imposibilite la incoación del procedimiento sancionador para su subsanación, de ser el caso, por el policía denunciante.
- ✓ Devolución a la Jefatura de Área de Movilidad de aquellos partes de inspección o de servicio que denuncien infracciones administrativas que sean competencia de esa Área y que se encuentren prescritas o contengan algún defecto formal que imposibilite la incoación del procedimiento sancionador para su comprobación y subsanación de ser el caso.
- ✓ Tramitación e impulso de los procedimientos sancionadores en las materias competenciales atribuidas al Área de Movilidad y Seguridad con formulación de propuesta de resolución que se trasladará al órgano instructor para su ratificación y firma, así como el estudio de los recursos potestativos de reposición que se interpongan contra las sanciones impuestas.
- ✓ Preparación y práctica de las notificaciones de los actos administrativos de trámite y resolutorios que se realicen en el procedimiento sancionador y en el procedimiento de recaudación de las tasas practicadas por la retirada, custodia y depósito de vehículos.





- ✓ Preparación del expediente administrativo que en su caso deba remitirse al Juzgado.
- ✓ Atención e información a los interesados con arreglo a lo dispuesto en la normativa vigente.
- ✓ Archivo y custodia de los expedientes sancionadores en trámite y finalizados.
- ✓ Control y seguimiento de los expedientes sancionadores en el procedimiento de recaudación en período voluntario de cobro y en vía de apremio.
- ✓ Preparación en la confección de informes estadísticos que le sean solicitados por la Jefatura de la Policía Local, por la Jefatura de Área de Movilidad y Seguridad, por Alcaldía Presidencia, por el Concejale Delegado de Movilidad, así como por los Servicios de Tesorería y Recaudación Municipal.
- ✓ Confección de informes solicitados por el Valedor del Ciudadano, Defensor del Pueblo y otros organismos oficiales en atención a las quejas interpuestas ante estos, derivadas de la tramitación de los procedimientos sancionadores.
- ✓ Recepción de los cargos que le haga Recaudación en relación con las liquidaciones practicadas y aprobadas por los vehículos retirados y que se encuentran en custodia en el depósito municipal para su gestión siguiendo el procedimiento reglamentado en la Ordenanza reguladora de la tasa.
- ✓ Cualquier otra función análoga o, en su caso, complementaria de las descritas anteriormente

#### **4.- SERVICIOS DE INFORMACIÓN EN SOPORTE DOCUMENTAL.**

A) El adjudicatario expedirá las estadísticas, resúmenes, estados, detalles de situación da tramitación de los expedientes, de evolución de la morosidad y demás información que le sea requerida en cualquiera momento por el Ayuntamiento.

Los valores que sean objeto de suspensiones de procedimiento como consecuencia de la interposición de recursos una vez iniciada la vía de apremio no constarán a los efectos del cálculo de los ratios de gestión de cobro, hasta que se produzca la resolución de los recursos formulados, reiniciándose el proceso de cobro de las deudas, si así procede, a partir de la firmeza de las resoluciones, acuerdos o sentencias.

El contratista presentará memoria de las actuaciones realizadas trimestralmente, dentro de los 10 días naturales siguientes al vencimiento de cada trimestre, que consistirá, básicamente, en la cuenta básica de recaudación (carga resultante = carga anterior + cargos del trimestre – bajas - ingresos), expresando, en consecuencia, los siguientes parámetros:

- Cargo anterior, el existente el primero día del trimestre.
- Cargos efectuados en el trimestre: Detallados por conceptos.



## TESORERÍA-RECAUDACIÓN

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

- Cobros: Detallando los recibos cobrados y los canales de ingreso.
- Bajas por anulaciones, distinguiendo las bajas según los motivos de la anulación: Anulación del recibo o liquidación por el servicio gestor, por haber sido previamente ingresado en período voluntario, por reposición a voluntaria, por prescripción o por incobrable.

Las bajas por anulaciones especificarán el origen de su anulación, es decir si la anulación se llevo a efecto desde los Servicios de Recaudación o desde los Servicios de Gestión de los ingresos, y desagregarán el importe del principal anulado y del principal anulado y devuelto, de ser el caso.

A los efectos de posibilitar la cuenta mensual, los importes del principal anulado y devuelto por estar previamente ingresado se recargarán nuevamente como cargo mensual anexo, a fin de posibilitar su consideración como baja real de derechos por anulación de los mismos.

- Cargo resultante.

Se anexará a la información mensual el detalle de los recibos cobrados y que causaron baja por anulación desde los Servicios de Recaudación como consecuencia de defectos en las notificaciones practicadas por causas imputables a la entidad adjudicataria, dando lugar a la devolución del ingreso, detallando el importe total más los intereses de demora que generó dicha devolución así como el importe de los recargos ejecutivos, intereses de demora y costas cobradas y devueltas por razón de la anulación.

B) El adjudicatario presentará memoria anual ante la Tesorería de la gestión realizada durante el ejercicio. Esta memoria se presentará en el plazo de treinta días naturales siguientes a la finalización de cada ejercicio. En dicha memoria se incorporará un informe de gestión del cargo en el que, desagregado por conceptos y ejercicios, se detallarán, como mínimo:

- Cargo inicial.
- Los valores cobrados en las distintas fases del procedimiento de apremio, con indicación del importe principal, recargos del período ejecutivo, intereses y costas, distinguiendo las siguientes fases:

FASE 1: Los valores cobrados antes de notificarse la providencia de apremio.

FASE 2: Los valores cobrados dentro del plazo otorgado por la providencia de apremio.



## TESORERÍA-RECAUDACIÓN

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

FASE 3: Los valores recaudados una vez notificada la providencia de apremio, que no sean consecuencia de embargos.

FASE 4: Los valores cobrados como consecuencia de embargos de dinero en cuentas abiertas en las entidades de crédito.

FASE 5: Los valores cobrados como consecuencia de embargos de devoluciones de Impuestos gestionados por la Agencia Estatal de la Administración Tributaria.

FASE 6: Los valores cobrados como consecuencia de embargos de sueldos, salarios y pensiones.

FASE 7: Los valores cobrados como consecuencia de embargos de vehículos.

FASE 8: Los valores cobrados como consecuencia de embargos de bienes inmuebles y de derechos sobre éstos.

FASE 9: Los valores cobrados como consecuencia de otros embargos y actuaciones.

- Los valores anulados, con indicación de los motivos de la anulación y de los Servicios municipales de donde provenga la anulación, distinguiendo los siguientes motivos de anulación:

MOTIVO 1: Anulación de la liquidación por el Servicio gestor del ingreso.

MOTIVO 2: Declaración del crédito como incobrable por deudor fallido.

MOTIVO 3: Prescripción.

MOTIVO 4: Reposición a voluntaria.

MOTIVO 5: Ingreso previo en el período voluntario.

MOTIVO 6: Ejecución de Sentencia Judicial o Resolución del Tribunal Económico Administrativo.

MOTIVO 7: Defectos en las notificaciones practicadas en el período voluntario.

MOTIVO 8: Defectos en las notificaciones practicadas en el procedimiento de apremio.

MOTIVO 9: Otras causas.

Cuando la anulación sea consecuencia de defectos en las notificaciones practicadas por causas imputables a la entidad adjudicataria que den lugar a la devolución del ingreso, se detallará el importe total más los intereses de demora que generó dicha devolución así como el importe de los recargos ejecutivos, intereses de demora y costas cobrados y devueltos por razón de la anulación.

- El cargo resultante o final.



- Una memoria explicativa de su contenido y de las principales actuaciones llevadas a cabo durante el ejercicio, que, además, contendrá información relativa a los siguientes aspectos:
  - ✓ Los aplazamientos y fraccionamientos, distinguiendo, por conceptos y ejercicios, los concedidos y los denegados, así como los cumplidos y los incumplidos y las garantías presentadas.
  - ✓ Los recursos interpuestos, con especificación de los actos o trámites recurridos, los recursos resueltos y los pendientes de resolución, el carácter estimatorio total, estimatorio parcial o desestimatorio de las resoluciones adoptadas, así como las suspensiones solicitadas y las concedidas.
- Una memoria informativa de la evolución de la gestión administrativa y recaudación de las multas por infracciones en materia de tráfico y de la Gestión del Estacionamiento Regulado (GER), tanto en período voluntario como ejecutivo.
- Una memoria informativa de la evolución de la gestión administrativa y recaudación de las liquidaciones por la retirada y custodia de vehículos en el depósito municipal.
- Propuestas de actuaciones a realizar en el ejercicio siguiente, así como propuesta de anulación o viabilidad de los valores pendientes, de forma que se contemplen debidamente agotadas las distintas fases de gestión del procedimiento ejecutivo.

En cuanto a la petición de la Tesorería Municipal, se presentarán memorias parciales, de carácter extraordinario, con la evolución de los trabajos realizados durante el período solicitado, con formato, contenido y estados numéricos que se le indiquen por esta.

## **5.- CONTROL DE LOS TRABAJOS.**

Las funciones y actividades que se describen en la presente cláusula se realizarán bajo la dirección y supervisión de los funcionarios que ejerzan las jefaturas de los Servicios correspondientes. Dichos responsables realizarán los oportunos controles de calidad de los trabajos realizados por el adjudicatario, informando de las incidencias que se detecten como consecuencia de su labor de supervisión, y así mismo pudiendo requerirle para que efectúe la sustitución de los trabajadores que no se consideren adecuados para prestar el servicio.

## **IV.- ASISTENCIA EN PRÁCTICA DE NOTIFICACIONES**

Las actuaciones de notificación y archivo de la documentación justificativa se realizarán por la empresa adjudicataria, siendo por cuenta de la misma la totalidad de los



## TESORERÍA-RECAUDACIÓN

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

gastos derivados de la práctica de las notificaciones realizadas al amparo del presente pliego de condiciones.

De ser el caso, por tener el Ayuntamiento en vigor algún acuerdo o convenio económicamente más ventajoso con algún operador de servicios postales, las facturas podrán ser emitidas a nombre del Ayuntamiento de Vigo, como consecuencia de las notificaciones practicadas por la adjudicataria al amparo de lo previsto en el presente pliego, y serán abonadas a la entidad emisora de la factura directamente por el Ayuntamiento de Vigo, tras efectuar las oportunas comprobaciones, y el contratista deberá hacerse cargo de su importe mediante la minoración del importe de la regularización anual en la forma prevista en la cláusula 11ª del presente Pliego.

La notificación de las actuaciones se ajustará a los criterios de seguridad y eficacia en su realización, por lo que se practicará mediante correo certificado con acuse de recibo en la forma prevista en la normativa que resulte de aplicación en cada caso. Siempre previa a la autorización expresa del Ayuntamiento podrá realizarse por otro procedimiento de comprobada efectividad que permita tener constancia de la recepción del acto notificado, entre los que se encuentra la notificación telemática a las personas jurídicas y en los casos en que legalmente proceda.

Será obligación de la empresa adjudicataria llevar el control informático y documental de las fechas de notificación en los registros y antecedentes informáticos, y dicha acreditación deberá constar en el expediente electrónico. El Ayuntamiento de Vigo podrá efectuar las comprobaciones que estime oportunas con el objeto de verificar la exacta coincidencia entre lo registrado y lo realizado.

Todos los documentos acreditativos de las notificaciones practicadas al amparo del presente Pliego deberán ser objeto de escaneo e incorporarse a sus expedientes telemáticos de manera que se permita su consulta e impresión en cualquier fase de los procedimientos.

También será obligación de la empresa adjudicataria realizar las indagaciones y diligencias precisas para localizar las direcciones y paraderos de los sujetos pasivos pendientes de notificar con objeto de practicar personalmente las notificaciones, acudiendo a los registros y bases de datos a las que tenga acceso, y solamente en los casos en los que tales actuaciones resulten infructuosas, podrá acudir a la notificación por edictos a través de su publicación en los boletines oficiales y tablón de anuncios del Ayuntamiento.

El Ayuntamiento de Vigo podrá controlar, en todo momento, la gestión de las notificaciones efectuadas. En este sentido, el software posibilitará un control histórico de las notificaciones por contribuyentes.

Cuando se produzcan devoluciones de ingresos indebidos que sean consecuencia de errores o defectos en las notificaciones practicadas directamente imputables a la empresa adjudicataria, el importe que sea objeto de devolución no será tenido en cuenta como cifra de recaudación efectiva o alcanzada a la hora de calcular la retribución del contratista, en los



TESORERÍA-RECAUDACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

conceptos que correspondan en cada caso, a la hora de calcular el importe de la regularización anual.

## **V. IMPRESOS OFICIALES**

EL Ayuntamiento, en colaboración con la empresa adjudicataria, determinará los modelos de impresos oficiales a utilizar en las distintas fases de los procedimientos de recaudación. Una vez definidos por el Ayuntamiento, su confección será por cuenta de la Empresa. Estos impresos dispondrán de una cabecera suficientemente indicativa de la titularidad del Ayuntamiento de Vigo, y se redactarán en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma de Galicia.

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

## **VI.- OTRAS CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**

1.- Se aceptarán en todo caso las modalidades de pago que faciliten al contribuyente la posibilidad de atender sus obligaciones de la forma que les resulte más cómoda y deseada. En este sentido, se admitirán fórmulas de telepago, de utilización de sistemas electrónicos mediante tarjetas, a través de Internet o para cualquier otro procedimiento que, a propuesta del adjudicatario, sea autorizado por el Ayuntamiento.

Los contribuyentes efectuarán los ingresos en cuentas restringidas de recaudación habilitadas por el Ayuntamiento en las Entidades Colaboradoras y en la entidad gestora, quedando terminantemente prohibido situar los fondos recaudados en cuentas distintas a las señaladas por el Ayuntamiento para tal fin. La titularidad de las citadas cuentas será del Ayuntamiento, sin que la empresa adjudicataria pueda disponer, bajo ningún concepto, de los saldos, fondos e intereses en ellas ingresadas. Los intereses que pueda producir esta cuenta tendrán la consideración de ingresos municipales.

A estos efectos, en las Entidades de Depósito que se determinen por el Ayuntamiento (Entidad gestora o colaboradoras de recaudación), se habilitarán las cuentas restringidas que se consideren necesarias, que actuarán como receptoras de todos los ingresos que se deriven del objeto del presente contrato. El Ayuntamiento determinará el régimen de disposición y las condiciones en que se procederá a la apertura de las citadas cuentas.

2.- Con la periodicidad que el Ayuntamiento de Vigo determine, a la empresa adjudicataria presentará detalle de la aplicación de los ingresos realizados, en soportes compatibles con las bases de datos utilizadas por el Ayuntamiento, con detalle individualizado de todos los conceptos recaudados en cada período y resumidos por conceptos de ingreso,



remesa y ejercicio. Las cantidades reflejadas en la aplicación de los ingresos, deberán coincidir con los saldos de las cuentas restringidas de recaudación que correspondan, sin que por tanto puedan aplicarse más ingresos de los existentes en las citadas cuentas, y debiendo adjuntarse soporte pormenorizado explicativo de los saldos que resten pendientes de aplicación.

3.- Las costas del procedimiento ejecutivo, con independencia del resultado de cada expediente de apremio, serán satisfechas por la empresa adjudicataria, quedando por su cuenta y cargo las que resulten irrecuperables una vez finalizado el expediente. Las cantidades percibidas por este concepto por la empresa de recaudación, y que se ingresaran en las cuentas restringidas habilitadas para tal efecto, serán abonadas trimestralmente por el Ayuntamiento a la empresa adjudicataria, previa elaboración del oportuno soporte justificativo de tales ingresos, no teniendo el carácter de retribución, si no de suplidos.

4.- El aplicativo de la empresa adjudicataria posibilitará que o sujeto pasivo pueda obtener la liquidación de la deuda cualquiera que sea el período en el que se encuentre la misma. En consecuencia con lo anterior, el contribuyente en período de apremio podrá obtener la cuantificación de la deuda por procedimiento telemático y hacer su pago a través de la carpeta del ciudadano o por cualquier otro procedimiento.

## **VII.- PROTECCIÓN DE DATOS**

1.- El adjudicatario, en la realización de los trabajos contratados, ajustará sus actuaciones a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD) y demás normas de aplicación.

2.- La ejecución del presente contrato supondrá que el adjudicatario va a tener acceso a Datos de Carácter Personal cuyo responsable es el Ayuntamiento de Vigo, y, por tanto, tendrá la consideración de ENCARGADO DEL TRATAMIENTO a los efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (en adelante LOPD).

La empresa adjudicataria únicamente tratará los Datos de Carácter Personal con la finalidad de prestar los servicios regulados en este contrato y no los aplicará ni los utilizará con un fin distinto al establecido en el mismo. En ningún caso, la empresa adjudicataria comunicará, ni tan siquiera para su conservación, los Datos de Carácter Personal tratados en virtud de este contrato, a ningún tercero.

La empresa adjudicataria se obliga en este acto a devolver al Ayuntamiento de Vigo, todos los Datos de Carácter Personal que obren en su poder y a los que tuviera acceso en virtud del presente contrato, una vez finalizada la relación jurídica que une a las partes.

3.- La empresa adjudicataria estará obligada a adoptar las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para garantizar la seguridad de los Datos de Carácter Personal a los



que tenga acceso en virtud de este contrato, en función del nivel de seguridad que sea aplicable a los mismos, y que eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, ya provengan de la acción humana, física o natural, de acuerdo con lo establecido en el artículo 9 de la LOPD, desarrollado por el R.D. 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la LOPD.

4.- La empresa adjudicataria estará obligada a guardar secreto profesional de los Datos de Carácter Personal a los que tenga acceso en virtud de este contrato aún después de finalizada la relación jurídica que une a las partes.

5.- Si la empresa adjudicataria destinase los Datos de Carácter Personal para otra finalidad, los comunicase o los utilizase incumpliendo las estipulaciones de este contrato, será considerado Responsable del Tratamiento y responderá personalmente de las infracciones en que incurriera, exonerando expresamente al Responsable del Fichero de cualquier responsabilidad.

#### **VIII.- TITULARIDAD, SUBMINISTRACIÓN, CUSTODIA Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACIÓN**

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

El documental relativo a listados, censos, padrones, matrículas, así como la información referida a cada contribuyente en particular, certificados, informes, mandamientos y cuantos documentos integren los expedientes individuales o colectivos abiertos, serán custodiados por la empresa adjudicataria a disposición del Ayuntamiento y para su uso exclusivo, de acuerdo con el contenido y objeto del presente Contrato. Esta información, inclusive la que obtenga la empresa en la realización de sus servicios de asistencia, será en su totalidad y sin excepción alguna propiedad del Ayuntamiento, con el que la empresa adjudicataria contrae expresamente la obligación absoluta de no facilitar esta información a otras Administraciones, Instituciones o particulares sin que medie autorización escrita.

Así mismo, el Ayuntamiento será titular de pleno derecho de toda la información contenida en los ficheros, archivos y registros informáticos que obren en poder de la empresa adjudicataria, relacionados con datos tributarios, fiscales, patrimoniales y personales anteriormente obtenidos de aquella, necesarios para el desarrollo de la realización de los servicios objeto del contrato.

Las anteriores obligaciones de confidencialidad se establecen sin perjuicio de todas aquellas en garantía del deber de secreto que a los efectos establece la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.





## **IX. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO**

Al objeto de realizar el adecuado seguimiento e coordinación de las funciones, tareas y desarrollo del presente contrato se constituirá una comisión de seguimiento que se reunirá, según las necesidades, previa convocatoria do Titular de la Tesorería con la conformidad del Sr. Concejál de Presupuestos y Hacienda durante el período de duración de éste, compuesta por el/la Concejál/a delegado/a da Área de Presupuestos e Hacienda, el/la Concejál/a delegado/a del Área de Tráfico, el/la Tesorero/a Municipal, el Técnico de Recaudación, el/la Recaudador/a Ejecutivo/a Municipal, el/la Jefe/a del Servicio de Seguridad, el/la Jefe/a del servicio de Administración electrónica y el Responsable de la Oficina que nombre la Empresa Adjudicataria, quien podrá acudir asistido polo personal da empresa que estime conveniente. Os miembros da comisión de seguimiento poden hacer en cada caso las delegaciones que consideren oportunas.

## **X.- DOS RECURSOS HUMANOS E MEDIOS MATERIALES E INFORMÁTICOS**

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

### **1. RECURSOS HUMANOS.**

El adjudicatario dispondrá el personal necesario para la adecuada ejecución de este contrato, con arreglo a la normativa laboral de aplicación, debiendo estar al corriente de sus pagos a la Seguridad Social en todo momento.

El adjudicatario designará al Gerente, dependiente de él, que podrá ser el interlocutor ante el Ayuntamiento en todos los aspectos e incidencias que supongan la ejecución del presente contrato, que actuará en nombre de la empresa. De non ser este el interlocutor, la empresa podrá nombrar a otra persona que no estará en la obligación de dedicación exclusiva al contrato. En todo caso, el gerente tendrá dedicación exclusiva al contrato.

El Ayuntamiento se reserva, cuando así lo justifique la marcha de los servicios contratados, la facultad de solicitar al adjudicatario la substitución del mismo, y la designación de un nuevo delegado responsable.

El personal del adjudicatario en ningún caso generará derechos laborales ni de otra índole frente al Ayuntamiento, ni ostentará vínculo funcional, laboral, administrativo o civil



alguno con este, debiendo constar tal circunstancia en los correspondientes contratos. El adjudicatario dotará a todo su personal, de una credencial en la que se haga constar como personal dependiente de aquel en su calidad de adjudicatario de servicios de colaboración y asistencia en la gestión recaudatoria.

En la organización del personal que destine el adjudicatario a la prestación del servicio objeto de la presente contratación debe tener en cuenta la obligación de atención al público durante horario desde las 8,30 hasta las 14,00 horas, y de 16,00 hasta las 18,30 horas. En todo caso, la adjudicataria mantendrá de forma continuada un número de recursos humanos adecuado para la prestación del servicio.

El Ayuntamiento previo acuerdo con la prestadora del servicio, podrá establecer por razones de eficiencia en el servicio otros horarios distintos que los previsto en el párrafo precedente, sin que menoscabe la calidad de mismo.

Es obligación del adjudicatario que el personal que adscriba a el servicio mantenga un correcto trato en sus relaciones con los contribuyentes, observando lo dispuesto al respecto en la normativa tributaria y administrativa en general.

## **2. MEDIOS INFORMÁTICOS.**

### **1.- Infraestructura necesaria en las instalaciones del licitador**

#### **1.1. Red de datos**

El adjudicatario instalará la red de voz y datos necesaria para comunicar los puestos de trabajo con los servidores centrales por medio de uno o varios switchs, subred que conectará con la red municipal a un switch propiedad del Ayuntamiento.

Las características mínimas de la red a instalar por el adjudicatario contemplarán las siguientes facilidades:

- 1 o varios Switch de por lo menos 1 Gbs.
- Red de categoría 6 o 5E.
- Switch con capacidad de control de tráfico, control de seguridad, gestión por línea de comandos o mediante portal web con patrones definidos.

El acceso a Internet por el personal del adjudicatario se hará a través del acceso corporativo del Ayuntamiento, y con las medidas de seguridad y las normas de petición de acceso que rigen para este tipo de usuarios de acuerdo con el ENS y demás normas de aplicación.



La conexión a otras redes externas al Ayuntamiento, deberán ponerse en conocimiento del servicio de Administración electrónica y ser autorizada por este.

Es importante el control de la red interna por la conexión de la misma a la red municipal, lo que implica que deberán seguir las normas de seguridad publicadas para el uso de Recursos Informáticos del Ayuntamiento de Vigo dentro del marco del Esquema Nacional de Seguridad.

### **1.2.- Equipos y sistemas informáticos.**

El adjudicatario instalará los equipos informáticos en los que se ejecutarán los procesos para la prestación del servicio, allí donde le indique el Ayuntamiento.

El Ayuntamiento tiene que tener la seguridad de que los medios informáticos con los que cuenta el adjudicatario son acordes con la labor a desarrollar, facilitando las tareas de personal de la empresa y pudiendo integrarse, en la medida de lo exigible, con los sistemas informáticos municipales.

La empresa adjudicataria instalará equipos informáticos de última generación, con potencia y capacidad suficiente para procesar y almacenar el volumen de datos necesario para su gestión. Las características y volumen de los datos a procesar serán suministrados a los licitadores por el servicio de Administración electrónica del Ayuntamiento.

Los equipos instalados estarán amparados por una garantía y mantenimiento en las que el tiempo de respuesta dado por la empresa adjudicataria de los contratos de mantenimiento no supere las cuatro horas desde la comunicación de la avería.

El número de puestos de trabajo estará en concordancia con el personal que la empresa adjudicataria dedique a las labores administrativas

También es importante la periferia dedicada a dar atención a los ciudadanos que acudan a las ventanilla de la Agencia Ejecutiva, por lo que se dedicarán medios informáticos a estas labores.

El adjudicatario instalará un Sistema de Alimentación Ininterrumpida (SAI), con capacidad suficiente para permitir el cierre ordenado de los recursos ante una caída de la tensión eléctrica, y evitar así la pérdida de datos.

Los equipos informáticos, y la información que contienen, aportados por el adjudicatario serán de su propiedad durante la vigencia del contrato, pasando a propiedad del Ayuntamiento, si este lo considera oportuno, al término del mismo.



El servicio de Administración electrónica podrá verificar, en cualquier momento, el cumplimiento de los requerimientos de estas bases, así como realizar inspecciones de los equipos del adjudicatario que tenga destinados al objeto del contrato.

El adjudicatario deberá instalar en todo el Sistema Informático los programas de seguridad (Antivirus, FireWall, etc.) facilitados por el Ayuntamiento de Vigo, al que debe abonar el importe de las licencias anuales.

### **1.3.- Infraestructura a instalar en el CPD Municipal:**

La siguiente infraestructura hardware, y el software necesario para su funcionamiento, estarán instaladas en el CPD principal y secundario del Ayuntamiento de Vigo y el personal del servicio de Administración Electrónica tendrá acceso al mismo para realizar labores de administración del mismo en colaboración con el personal designado por la contratista.

#### **1.3.1.- Dos servidores físicos de bases de datos:**

Cluster de BBDD de alta disponibilidad con las siguientes características mínimas, por lo menos:

- Doble fuente de alimentación.
- Tarjetas de comunicación ethernet 1G y 4 conectores a 10 G.
- Prestaciones del equipo obtenidas en SPEC CPU2006 (SPECint\_rate2006 base) – Throughput Test cualificadas como mínimo con 500 .
- 128 GB de RAM
- Armarios necesarios para dar soporte a la infraestructura.

#### **1.3.2.- Dos servidores físicos de aplicaciones:**

Se integrarán en el entorno de virtualización Vmware corporativo y darán soporte a las aplicaciones proporcionadas por el licitador, por lo menos con las siguientes características mínimas .

- Doble fuente de alimentación.
- Tarjetas de comunicación ethernet 1G e 4 conectores a 10 G.
- Prestaciones del equipo obtenidas en SPEC CPU2006 (SPECint\_rate2006 base) – Throughput Test cualificadas como mínimo con 300 .



- 128 GB de RAM.
- Armarios necesarios para dar soporte a la infraestructura.
- Las licencias necesarias, para como mínimo 100 usuarios, tanto del : gestor de base de datos, sistemas operativos servidores, sistemas de virtualización o cualquier otra necesaria para el total desarrollo de la aplicación propuesta.
- Licencias de conexión al sistema corporativo de copias de seguridad Tivoli (TSM).

La plataforma de almacenamiento que usarán estos servidores será la corporativa compuesta por una SAN con capacidad de conexión Fiber Chanel y 10 G ethernet. El licitador proveerá las licencias necesarias para la conexión, de forma redundante, a la plataforma de almacenamiento centralizada así como la electrónica necesaria para dicha conexión.

La Base de Datos deberá ser estándar SQL, permitiendo la conectividad y proveyendo al Ayuntamiento de los drivers correspondientes para permitir los accesos desde la base de datos corporativa, o desde otras Bases de Datos.

## **2.- Especificación de las aplicaciones suministradas por el licitador**

### **2.1.- Partes funcionales:**

Las aplicaciones previstas tendrán capacidad para gestionar por lo menos:

- Recaudación voluntaria.
- Recaudación ejecutiva.
- Gestión de multas.
- Tramitación de sanciones en dispositivos móviles.
- Inspecciones y sanciones.
- Gestión de avisos y notificaciones.
- Recursos y revisión en vía administrativa.
- Conector base de datos: ATMV (consulta del registro de vehículos de la DGT y actualización on-line de los datos del vehículo), TEU (Tablón Edictal Único) y ANCERT (permite a cualquier notario del territorio español realizar la consulta, liquidación y pago de las deudas de los principales impuestos municipales).
- Conexión y compatibilidad con las aplicaciones municipales de expedientes, Contabilidad, gestión tributaria, inspección, padrón municipal de habitantes, entre otras.



- Conexión con la oficina virtual del contribuyente.
- Migración de toda la información y arranque.

## **2.2.-Seguridad y trazabilidad.**

La plataforma permitirá por lo menos:

- Administración de perfiles de seguridad a usuarios y adjudicación de niveles de seguridad en cuanto al acceso a funcionalidades.
- Existencia de histórico de actividades que garanticen la trazabilidad respecto a actuaciones así como la auditoría de las mismas.
- Deseable integración de los usuarios con sistema de identificación corporativo (LDAP o Active Directory).
- Llevarán un fichero histórico de actualizaciones en las bases de datos de forma que quede registrado el usuario que efectúa la operación, fecha y hora de la misma, y situación del registro antes y después de la modificación. A estos efectos, para garantizar la seguridad y confidencialidad del sistema, así como para determinar las posibles responsabilidades, a cada uno de los usuarios autorizados se le asignará un código y una clave de acceso de su exclusivo uso y conocimiento.

## **2.3.-Funcionalidades Recaudación voluntaria y ejecutiva.**

Las aplicaciones suministradas aportarán por lo menos las siguientes capacidades funcionales:

- Tratamiento gestión en período voluntario y ejecutivo de los impuestos y tasas municipales, así como aquellos conceptos que eventualmente determine el órgano competente.
- Liquidaciones de períodos voluntarios y pases a ejecutiva.
- Gestión de información en formatos en modalidades: CSB 19, CSB 43, CSB 57, CSB 60, CSB 63, CSB 68.
- Conector base de datos: ATMV (consulta del registro de vehículos de la DGT y actualización on-line de los datos del vehículo), TEU (Tablón Edictal Único) y



ANCERT (permite a cualquier notario del territorio español realizar la consulta, liquidación y pago de las deudas de los principales impuestos municipales) y EDITRAN, Intermediación .

- Gestión de cobro, aspectos generales. Cualquier documento cobratorio (recibo, liquidación, carta de pago, notificaciones de ejecutiva, etc.) puede ser ingresado por medio de este procedimiento en cualquiera de las entidades gestoras y colaboradoras. Los cobros C60 no serán dados como definitivos hasta que no sean confirmados por el usuario después de la oportuna revisión del ingreso realizado por las entidades bancarias en la cuenta de recaudación. La deuda domiciliada se deberá poder gestionar según las especificaciones contempladas en el Cuaderno 19 de la AEB y la CECA, con cualquiera de sus procedimientos. El sistema debe permitir la domiciliación de la deuda con posterioridad a la emisión de los padrones. Debe permitirse el cobro en varios períodos de la deuda domiciliada. Se debe contemplar la posibilidad de aplicar descuentos sobre la deuda pagada mediante domiciliación en una cuenta bancaria. Deberá ser posible el cobro de fracciones y aplazamientos domiciliados. En el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada se registrará el motivo de dicha devolución. En función de dicho motivo, en su caso, se darán de baja las domiciliaciones de las deudas periódicas. Tanto el cobro de la deuda domiciliada como las devoluciones que resultan de este procedimiento no serán dados como definitivos hasta que no sean confirmados por el usuario después de la oportuna revisión de los ingresos y adeudos realizados por las entidades bancarias en la cuenta de recaudación. Se requerirá que el sistema disponga de procesos de cobro "on-line" en las oficinas de la Corporación.
- Emisión y gestión de padrones, liquidaciones y autoliquidaciones.
- Gestión de las domiciliaciones. Deberá permitir domiciliar todos los objetos tributarios de un contribuyente a una misma cuenta o especificar una cuenta diferente para cada concepto u objeto tributario. Se requerirá que permita especificar que las domiciliaciones bancarias son a futuro, es decir, que los futuros objetos tributarios tengan asociado una cuenta bancaria. Tendrá que permitir domiciliar todos los objetos tributarios de uno o varios hechos imponible.
- Gestión de campañas en curso como son:
- Facil10. Que permite prorratear la carga tributaria total de un contribuyente mediante el ingreso periódico de 10 cuotas mensuales consecutivas.



## TESORERÍA-RECAUDACIÓN

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

- Bonibi: Divide el recibo del IBI en dos cuotas, espaciadas por lo menos 4 meses, y bonifica un porcentaje.
- Tratamiento individualizado y masivo de: cobros, bajas, fraccionamientos, aplazamientos, embargos (entidades bancarias, agencia tributaria, salarios, vehículos, etc) .
- Fraccionamientos y aplazamientos. Se requerirá la posibilidad de cancelar aplazamientos y fraccionamientos no atendidos o atendidos parcialmente, reponiendo los recibos a su estado original. Posibilidad de realizar fraccionamientos por número de plazos y por importe (principal o total de fracción). Posibilidad de realizar fraccionamientos por concepto tributario en recibos multiconcepto. Posibilidad de domiciliar los aplazamientos y los fraccionamientos y también de emitir cartas de pago con clave C60. Gestionar el cálculo de intereses en aplazamientos y fraccionamientos distinguiendo entre intereses legales o intereses de demora en función de si se adjunta la correspondiente garantía. Posibilidad de emitir informes de estado de situación de aplazamiento y fraccionamiento concedido con desagregación del pago y pendiente de pago.
- Devoluciones de ingresos. Los derechos de devolución deberán quedar ligados tanto al contribuyente como a las operaciones de cobro registradas sobre los recibos y, en su caso, a las liquidaciones practicadas. En el procedimiento de ejecución de los derechos de devolución se deberán poder calcular los intereses que correspondan, en función de la fecha del ingreso, el tipo de derecho de devolución y la fecha de propuesta de ejecución de la devolución. El procedimiento de ejecución de las devoluciones de ingresos incluirá la posibilidad de ejecutar las devoluciones mediante el pago por compensación de la deuda del destinatario de la devolución. A estos efectos, el sistema deberá incluir un sistema de consulta y selección de la deuda en ejecutiva y opcionalmente, en voluntaria del contribuyente. La ejecución de las devoluciones deberá generar información para el sistema contable y, en su caso, registrar el cobro de la deuda a compensar. Por defecto, en el caso de devoluciones correspondientes a cobros de deuda que, en su momento, se domicilio, las devoluciones se deberán hacer efectivas en la misma cuenta donde se domicilio la deuda. En el caso de devoluciones originadas por embargos excesivos en cuentas corrientes, las devoluciones se efectuarán en la misma cuenta donde se embargaron dichas cantidades. En el caso en que las devoluciones deban hacerse efectivas mediante transferencias bancarias, dichas devoluciones deberán poderse materializar mediante la generación de un fichero creado según las especificaciones del Cuaderno 34 de la AEB.





- Anulaciones. El sistema tiene que admitir propuestas de baja individuales y colectivas. Baja total de un recibo y parcial. Baja con carácter previo a la anulación. Debe quedar reflejada tanto la propuesta de baja como la baja e la fecha de baja efectiva. La contabilización debe hacerse mediante un proceso automático.
- En ejecutiva. El sistema permitirá generar expedientes colectivos de apremio, que incluirán todas las deudas no satisfechas en período voluntario. La providencia de apremio se generará por aquellas deudas no satisfechas en una fecha determinada permitiendo generar un modelo normalizado con la norma C60. En el caso de deudas de organismos públicos se obtendrá una certificación acreditativa de no pago a efectos de un nuevo requerimiento, y en caso de falta de pago permita realizar el correspondiente expediente de compensación de deudas. Para el resto de contribuyentes, la falta de pago de la providencia de apremio en los plazos establecidos, determinará la emisión de la providencia de embargo y el inicio del expediente ejecutivo.
- Procedimiento de apremio. Se requerirá que se realice automáticamente el pase a ejecutiva, pudiendo realizarse en el mismo o en otro momento la emisión de providencias de apremio. Al vencimiento del plazo de pago de las deudas en período voluntario, el sistema relacionará las vencidas y no pagas, anuladas y/o recurridas. Se requerirá que el pase a ejecutiva se pueda realizar en una única Providencia de apremio global, aunque también se permita el paso a ejecutiva parcial por conceptos y/o tipo de emisión (padrón o liquidación). También estará la posibilidad de dictar providencias de apremio individuales. Deberá contener, que una vez vencido el plazo de pago de la providencia de apremio, se proceda a la emisión de las providencias de embargo. Se requerirá que las providencias de embargo, puedan ser individuales o colectivas y que permitan la acumulación de deudas anteriores. Dispondrá de la posibilidad de emitir un documento de cobro C60 para permitir el ingreso mediante entidades gestoras y colaboradoras. Permitirá que las deudas nuevas que se generen puedan incorporarse a los expedientes abiertos (dependiendo de su situación de gestión) o bien generar la apertura de un nuevo expediente. Permitirá la segregación de deudas en los expedientes. Se requerirá que la aplicación permita implementar la tramitación de los expedientes de embargo en todas sus fases, de manera que queden reflejadas las diferentes situaciones por las cuales pasó un expediente, así como las acciones que se ejecutaron.



## TESORERÍA-RECAUDACIÓN

### PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

- Sistema de control de embargos. Los embargos de bienes se desarrollarán en fases sucesivas predeterminadas. El sistema permitirá el embargo de cuentas siguiendo el sistema centralizado C63 AEB/CECA; aunque también admitirá el embargo colectivo sin C63 para aquellas Entidades Financieras que no estén adheridas. Para el embargo de Sueldos, Salarios y Pensiones se obtendrá información de la Tesorería General de la Seguridad Social, del Instituto Nacional de la Seguridad y otras entidades. Se requerirá que la aplicación gestione el embargo de bienes inmuebles. El sistema obtendrá datos de la aplicación de Gestión Catastral que identifique los Bienes Inmuebles que son propiedad del deudor, la identificación del mismo (referencia catastral, número fijo, situación, etc.), porcentaje de propiedad y los datos de otros copropietarios. Dispondrá de mecanismos para solicitar información en el Registro de la Propiedad. La aplicación deberá permitir la obtención de datos de la aplicación de Gestión Tributaria que identifique los Bienes Muebles - Vehículos que son propiedad del deudor, la identificación del mismo (matrícula, marca, modelo, tipo, color, bastidor, cilindrada, etc.), porcentaje de propiedad y los datos de otros copropietarios. Debe permitir el embargo masivo de devoluciones tributarias a realizar para la AEAT.
- Sucesiones y derivaciones de responsabilidad. El sistema deberá incorporar el proceso de Sucesiones y Derivaciones que sustituya al deudor por el sucesor o derivado para tramitar embargos sucesivos. No obstante, el expediente podrá consultarse por el titular anterior y por el sucesor o derivado. El sistema debe contemplar que un expediente de sucesión o derivación pueda llegar a comprender diferentes interesados relacionados con el contribuyente, objeto del expediente ejecutivo, en los cuales se les reclamará un porcentaje de la deuda reflejada en el expediente (en caso de cuotas de participación de cotitulares, socios de una sociedad, etc.).
- Suspensiones. Se requerirá que el sistema deje constancia de la situación de suspensión en el recibo en el cual está sujeto y el aval o garantía, en caso de tener (tipo de garantía, importe, fecha de presentación y fecha de devolución). Así mismo quedará grabado el motivo de la suspensión. Los recibos suspendidos aparecerán en la pantalla de cobros, pero que no se tendrán en cuenta a efectos de embargo .
- Sanciones de tráfico. El módulo deberá gestionar el ciclo completo de estas sanciones. La grabación de boletines de denuncia debe poder hacerse de forma manual, automática (datos descargados desde terminales portátiles) y mediante cargas de ficheros. Se deberá generar un número de expediente para cada



denuncia, y que calcule y actualice la fecha de prescripción y de caducidad en función de las actuaciones realizadas. Se requerirá que permita procesar el cobro de boletines de denuncia a través del formato C60. Todo documento que genere la aplicación tiene que quedar vinculado electrónicamente al expediente. Deberá contener un control de plazos para evitar prescripciones. Deberá obtener información de la DGT mediante procesos individuales (por expediente) o colectivos (masivamente). Posibilitará la generación automática de edictos para la publicación en el TEU (Tablón edictal único de sanciones de tráfico). Deberá permitir la gestión de alegaciones y recursos.

- Incorporación y gestión de recargos.
- Tratamiento y contabilización de pagos parciales.
- Permitir el cobro en varios períodos de la deuda domiciliada.
- Contemplar la posibilidad de aplicar descuentos sobre la deuda mediante domiciliación en una cuenta bancaria.
- Deberá ser posible el cobro de fracciones y aplazamientos domiciliados.
- En el proceso de carga de las devoluciones de la deuda domiciliada se registrará el motivo de dicha devolución. En función de dicho motivo, en su caso, se darán de baja las domiciliaciones de las deudas periódicas.
- Liquidaciones de períodos de cobros y pases a fase de apremio y viceversa con la creación de los expedientes correspondientes.
- Gestión de notificaciones. La aplicación tendrá que ofrecer un control completo de los procesos de notificación a los contribuyentes, manteniendo el conjunto de datos de domicilio necesarios. Deberá posibilitar que la impresión de documentos se haga de forma masiva o individual, ya sea dentro del circuito de cada módulo o desde módulo específico de Notificaciones. Deberá existir un código de barras para cada notificación, que quedará asociado en los recibos, liquidaciones, resoluciones, etc. que se incluyan. La aplicación permitirá la impresión de sobres, etiquetas, acuses de recibo, etc. El sistema permitirá grabar los datos relativos a todos los intentos de notificación realizados, así como el motivo de la devolución. También permitirá grabar la fecha efectiva de notificación y los datos asociados a la misma donde corresponda. Se requerirá que el documento que se notifica y su acuse de recibo escaneado puedan quedar asociados para su consulta e impresión a los recibos afectados y/o a la remesa / relación generada. Se requerirá la emisión de notificaciones o comunicaciones de manera individual o masiva



dirigidas a los contribuyentes, ya sean recibos, liquidaciones providencias de apremio, diligencias de embargo, otros documentos del procedimiento ejecutivo o documentos de los procedimientos de gestión.

- El proceso de notificación se ajustará a lo previsto en la Ley 39/2015 del 1 de octubre de procedimiento administrativo común de las administraciones públicas, en sus artículos 40 al 46 en los que se regula la notificación, por regla general el carácter preferente de la práctica de la notificación será por medios electrónicos, siendo obligatorio su realización de esta forma en los supuestos previstos en el artículo 14.2 de la norma.
- Gestión de fallidos. Se valorará que el sistema contenga una propuesta de declaración de fallido, por lo que se comprobará la realización de las actuaciones necesarias, teniendo en cuenta en su caso el importe, la declaración de fallido del titular, la declaración de responsabilidad en su caso, la propuesta de declaración de crédito incobrable, la anulación de los créditos. Se valorará que controle las bajas por referencia. Permitirá el seguimiento y control de fallidos y rehabilitación de los créditos en su caso.
- Contabilidad de la gestión. La confirmación de los cobros en sus distintas modalidades, generará información para el sistema de contabilidad auxiliar recaudatoria que, a su vez, deberá proporcionar toda la información requerida para la aplicación de Gestión Económica. Además del cierre anual de operaciones a 31 de diciembre de cada ejercicio, se deberán poder definir y establecer todos los cierres parciales que se considere oportunos. El cierre de un período, sea anual o parcial, deberá impedir el registro de operaciones, con repercusión contable, con fecha anterior o igual al período cerrado. En las cuentas de recaudación, tanto en período voluntario, como en ejecutivo, como de forma agregada, se deberá ofrecer el detalle de los importes pendientes del período anterior, cargos, fechas y los importes pendientes para el período posterior. A partir de los importes registrados en la contabilidad auxiliar de recaudación, se deberá proporcionar información suficiente para registrar en el sistema contable los Derechos reconocidos, las Anulaciones y Cancelaciones de la deuda por distintos motivos, los Cobros, las ordenes de pago de las devoluciones, la Reclasificación de la deuda aplazada o fraccionada y todos aquellos movimientos que son reflejo de la gestión recaudatoria realizada, tanto de los recursos propios como de los recursos de otros entes. Deberá existir un alto grado de trazabilidad, de manera que sea posible conocer en todo su detalle el origen de la información con la que se generó cada uno de los movimientos en el sistema.



- Emisión de certificaciones con la capacidad de integración con los sistemas de información corporativos.
- Listados personalizables.
- Cuadros de mando
- Las aplicaciones informáticas serán adquiridas con licencia por tiempo indefinido que quedarán en propiedad del Ayuntamiento una vez finalice el contrato.
- El mantenimiento de las aplicaciones será con cargo al contratista durante la vida del contrato. Dicho mantenimiento garantizará la incorporación de la evolución normativa y dará respuesta inmediata a las modificaciones que vengan impuestas por imperativo legal. Además de lo anterior, también cubrirá los ajustes o modificaciones menores que se impongan por la gestión.

#### **2.4.-Integración con el sistema municipal de información.**

- La aplicación proveerá de un bus de interoperabilidad que por lo menos permita:
- Gestión de notificaciones e intercambio con los sistemas de información corporativos del Ayuntamiento (especialmente notificación por comparecencia, dirección electrónica habilitada).
- Importación y gestión de propuestas de baja.
- Herramientas que permitan la consulta desde las aplicaciones corporativas del Ayuntamiento de Vigo de la situación de un recibo (estado, importe, recargos, notificaciones, histórico o cualquier otro dato que pueda ser considerado significativo).
- Emisión de certificaciones y cartas de pago con la capacidad de integración con los sistemas de información corporativos de la sede electrónica, de tal forma que los contribuyentes puedan realizar los pagos mediante los sistemas que defina el Ayuntamiento de forma general.
- Creación de expedientes derivadas de las actuaciones en proceso de la gestión recaudatoria e intercambio de información con el sistema de información de expedientes corporativo del Ayuntamiento de Vigo (creación de expedientes por cargos, creación de expedientes individuales relacionados con los expedientes origen, intercambio de tramites).
- Integración en el sistema de intercambio de información, intermediación, con la administración general del estado.
- Integración con registro (entrada y salida) del Ayuntamiento de Vigo.



- Se valorará la capacidad de realizar procesos, básicos definidos de antemano, sobre los recibos mediante intercambio dinámico de información con los sistemas de información del Ayuntamiento de Vigo.
- Módulo de intercambio de información contable con sistema de información municipal que da soporte a la contabilidad, actualmente gestionado por la aplicación SICAP de la empresa T-Systems, sin perjuicio de los cambios que se puedan producir.
- Integración con el portafirmas corporativo.
- La carga de recibos y liquidaciones que tengan como origen la aplicación de gestión tributaria.
- En el documento Anexo se muestran las especificaciones técnicas básicas, así como un ejemplo, de los requisitos para relacionarse con el servicio de notificaciones corporativo y con el gestor de expedientes corporativo.
- Módulo de intercambio de información con el Padrón municipal de habitantes, actualmente gestionado por la aplicación GTWIN-POB de la empresa T-Systems, sin perjuicio de los cambios que se puedan producir.

## **2.5.-Características generales**

- El adjudicatario facilitará al Servicio de administración electrónica los medios necesarios para el acceso a la información perteneciente al Ayuntamiento de Vigo que residan en sus equipos, en el formato requerido.
- Los ciudadanos podrán acceder a la información que de ellos disponga la empresa adjudicataria en razón a este contrato de forma sencilla y de forma no presencial (Correo, Internet, Teléfono), y pudiendo mediante procedimientos telemáticos realizar operaciones, entre otras:
- Pago de Recibos y Tasas.
- Solicitudes de aplazamiento o fraccionamiento de deuda.
- Solicitar aclaración sobre deudas.
- Emitir cartas de pago.
- Presentación de recursos o reclamaciones de cualquier índole.
- Alegaciones a multas de tráfico.
- Alegaciones a las liquidaciones por retirada y custodia de vehículos en el depósito municipal.
- El acceso será a través del portal web del Ayuntamiento de Vigo, y si necesita identificación de usuario, se hará desde el apartado de la carpeta del ciudadano.
- El personal autorizado del Ayuntamiento de Vigo, tendrá acceso a las aplicaciones informáticas instaladas por el adjudicatario desde los equipos informáticos del



Ayuntamiento, para consulta de la gestión realizada. Para estos efectos, los licitadores suministrarán al Ayuntamiento información suficiente para valorar la adaptación de las aplicaciones ofertadas a las necesidades en cuanto a la gestión del Ayuntamiento.

- Si las aplicaciones instaladas por la adjudicataria son de su propiedad, serán cedidas al Ayuntamiento al término del contrato. Si no son propias deberán ceder el uso de las licencias por tiempo indefinido, aportando la documentación necesaria y la formación adecuada para que los servicios de Administración electrónica y Recaudación municipales puedan continuar la operatoria, si lo estima oportuno. A estos efectos, el Ayuntamiento, a la finalización del contrato abonará únicamente la parte correspondiente al mantenimiento de las aplicaciones, importe que deberá figurar expresamente en el contrato.
- El adjudicatario será responsable de los daños que puedan derivarse a los contribuyentes o al propio Ayuntamiento por el mal funcionamiento de los sistemas informáticos instalados, tanto de hardware como de software.
- En caso de reclamaciones de los ciudadanos por carencias en el servicio prestado por el adjudicatario que tengan relación con los medios informáticos, el servicio de Administración electrónica del Ayuntamiento podrá exigir al adjudicatario la adopción de medidas que solucionen o minimicen el problema.
- La migración de la información referente tanto a la recaudación ejecutiva como a la recaudación voluntaria correrá a cargo del contratista estando la misma disponible en el sistema de información promovido por el adjudicatario como mucho 60 días después de la firma del contrato.

### **3.- INSTALACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS.**

#### **OFICINA EN EL INTERIOR DEL AYUNTAMIENTO.**

- Para la prestación de los servicios comprendidos en el objeto de la presente contratación, el Ayuntamiento de Vigo pondrá a disposición de la adjudicataria las instalaciones que en la actualidad se vinene dedicando a estas tareas en el interior de la Casa Consistorial.
- Será por cuenta del adjudicatario el coste de adaptación y acondicionamiento de los locales cedidos por el Ayuntamiento, de ser el caso, así como la instalación o adaptación/mejora de los medios de climatización, revisión de la red de alumbrado, red de datos, la adquisición de mobiliario y demás elementos necesarios para la prestación del servicio contratado, que se realizará bajo la supervisión de los órganos competentes del Ayuntamiento de Vigo.



TESORERÍA-RECAUDACIÓN

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS DE LOS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS DE LA RECAUDACIÓN EJECUTIVA Y DE GESTIÓN DE DETERMINADAS MULTAS Y TASAS

Expediente número: 16863/541

- El adjudicatario asumirá a su cargo, el alquiler de un local para archivo, adaptado y con las medidas de seguridad necesarias para la custodia de valores y expedientes.
- Los gastos generales (agua, luz, limpieza, etc...) de las instalaciones cedidas serán a cargo del Ayuntamiento de Vigo, siendo a cargo de la adjudicataria los gastos de teléfono y de comunicaciones, material de oficina, postales, locomoción (notificadores), honorarios notariales, aranceles de registro público (de propiedad y mercantil) y demás elementos necesarios para la prestación de los servicios.