



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

**PARA LA CONTRATACIÓN DE UN
SERVICIO DE GESTIÓN DOCUMENTAL Y
MANTENIMIENTO DE LAS ESTRUCTURAS
TECNOLÓGICAS DE LAS OFICINAS
DELEGADAS DE LA AGENCIA TRIBUTARIA
DE LA REGIÓN DE MURCIA PARA EL
EJERCICIO 2017.**



1.- INTRODUCCIÓN.

La Agencia Tributaria de la Región de Murcia (en adelante, ATRM) realiza tareas de colaboración tributaria en diversos ámbitos con numerosos organismos públicos. Especialmente relevante es la colaboración tributaria que, por delegación, realiza de los Ayuntamientos de la Región, para lo cual integra recursos con el objetivo de una mayor eficiencia y reducción en el gasto de gestión. Este modelo de optimización de recursos está plenamente en consonancia con el que propone recientemente la Comisión para la reforma de la Administración (CORA).

La ATRM también colabora con la Administración Estatal (AEAT) intercambiando información que le permitan realizar sus funciones con mayor precisión, menos gasto de gestión y más agilidad. En la actualidad gestiona información de 60 Organismos Públicos que han delegado en la ATRM su gestión y/o proporcionan la información necesaria para el desarrollo de su función.

La gestión de esta información se sustenta en proporcionar garantías de seguridad y calidad durante todo el proceso que requiere registrar, verificar, depurar y conservar los soportes de información que se tratan por medios telemáticos y tratamientos documentales.

En el ámbito municipal, la ATRM dispone de 29 Oficinas de Atención al Contribuyente en distintos municipios de la Región de Murcia, a las que dota de las herramientas e infraestructuras específicas para la gestión tributaria. Estas Oficinas ubicadas en Abanilla, Águilas, Albudeite, Alcantarilla, Abarán, Beniel, Blanca, Bullas, Campos del Río, Calasparra, Caravaca, Cartagena, Ceutí, Fortuna, Fuente Álamo, Jumilla, La Unión, Librilla, Lorca, Los Alcázares, Moratalla, Mula, Murcia, Pliego, Puerto Lumbreras, Torre Pacheco, Santomera, San Pedro del Pinatar y Yecla además del equipamiento informático convencional, están dotadas de gestores de colas, escáneres de captura y grabación de liquidaciones, impresoras térmicas de etiquetas y otras herramientas específicas que requieren una configuración y un mantenimiento especializado.

Los nuevos convenios suscritos con Ayuntamientos desde finales del 2015 y durante el 2016 han supuesto la creación de nuevas oficinas que también asumen las funciones de las antiguas Oficinas Liquidadoras de Distrito Hipotecario. Este hecho incrementa la actividad y la necesidad de mantenimiento de estas infraestructuras, del tratamiento de la información y de su adecuada configuración. Para todo ello, actualmente la ATRM carece de medios personales necesarios, por lo que se hace necesario acudir a su contratación externa.

2.- OBJETO DEL CONTRATO.

El contrato tiene por objeto el mantenimiento y soporte técnico de todos los medios y estructuras tecnológicas necesarias en cada una de las oficinas delegadas de la ATRM en los distintos municipios de la región de Murcia, así como la gestión documental y de la información a través de los distintos canales establecidos con los diferentes organismos y entidades colaboradoras u organismos clientes.



La relación de órganos emisores y receptores de información que son objeto de este contrato se detallan en el anexo I.

Las funciones que el adjudicatario del contrato deberá desempeñar son las siguientes:

- Configuración y mantenimiento de dispositivos, herramientas e infraestructuras específicas de la gestión tributaria existentes en las Oficinas de Atención al Contribuyente de la Agencia Tributaria (ATRM).
- Evaluar las necesidades de las Oficinas de Atención al Contribuyente de la ATRM para su puesta en funcionamiento.
- Realizar visitas periódicas a las oficinas citadas de la ATRM para comprobar el funcionamiento de los equipos específicos para la gestión tributaria.
- Trasladar el material necesario para solucionar cualquier contingencia que haya podido suceder, responsabilizándose, en estos casos, del transporte de dicho material.
- Atenderá cualquier incidencia relacionada con el equipamiento específico, tanto en las dependencias locales en Murcia como en cualquiera de sus oficinas y coordinará con el centro directivo de la Administración Pública de la CARM competente en materia de informática, el mantenimiento del equipamiento general.
- Atenderá incidencias relacionadas con aplicaciones informáticas de carácter tributario que requieran un tiempo de resolución mínimo (por estar instaladas en puestos de atención al contribuyente) y conocimientos en materia tributaria e informática.
- Mantenimiento de los contenidos del portal web de la ATRM y de su intranet.
- La recepción y el control de registro de medios recibidos por los distintos canales. También su carga, digitalización, depuración y distribución de los datos que contiene a los gestores responsables. También, el registro, carga o digitalización y puesta a disposición de los organismos clientes.
- Prestar asesoramiento y colaboración a los distintos servicios para su organización documental.
- Documentar los procedimientos de mantenimiento y modificación, y en su caso, la relación con las series del Cuadro de Clasificación.
- Documentar la relación con las distintas fuentes o destinatarios, los formatos de intercambio, las comprobaciones periódicas de datos y el estudio de la información para la subsanación de errores.



3.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será del 01 de enero de 2017 hasta el 31 de diciembre de 2017.

4.- PRESUPUESTO MÁXIMO.

El importe que supone la mencionada contratación asciende a TREINTA Y SIETE MIL SETECIENTOS SETENTA EUROS, CON VEINTICINCO CENTIMOS (37.770,25 €) (IVA excluido).

A esta cantidad le corresponde un IVA (21%) de SIETE MIL NOVECIENTOS TREINTA Y UN EUROS CON SESENTA Y CINCO CENTIMOS (7.931,75 €). Siendo el importe total (IVA incluido) de CUARENTA Y CINCO MIL SETECIENTOS DOS EUROS (45.702 €), de acuerdo al siguiente desglose:

Precio / hora: 25,39 € (IVA incluido)

Horas / año: 1800

Coste estimado del servicio: 45.702 € (IVA incluido)

5. CONTROL DEL TRABAJO

El técnico asignado por la empresa adjudicataria para la prestación del servicio contratado en el desempeño de sus obligaciones, deberá elaborar los siguientes documentos:

Semanalmente, completará su parte de trabajo, en el que hará constar las tareas realizadas durante ese periodo de tiempo.

Mensualmente redactará un informe en el que se resumirán los principales indicadores del tratamiento realizado desglosándolo por organismos y por conceptos. También se describirán las actuaciones relacionadas con el mantenimiento de dispositivos y herramientas específicas describiendo tanto las necesidades como anomalías detectadas, así como cuanta otra información que estime necesaria para la mejora del servicio.

Utilizará las herramientas que el departamento de informática pondrá a su disposición, para la recepción, registro, tratamiento, depuración y distribución de la información entre los diferentes gestores de la ATRM.

6.-COORDINADOR TÉCNICO.

La empresa adjudicataria deberá designar un coordinador técnico, que será el interlocutor directo para la resolución de todo tipo de incidencias relacionadas con la ejecución del contrato con D^a Yolanda López Cascales, Jefa de Servicio de Gestión Económica, designada responsable a nivel administrativo del mismo. El Director de la ATRM será el encargado de velar porque la ejecución del contrato se ajuste estrictamente al objeto especificado en el mismo.



7.- LUGAR DE TRABAJO Y PERSONAL.

El servicio contratado se deberá realizar en las dependencias centrales de la ATRM, aportando la empresa adjudicataria los medios personales necesarios. Así mismo, el personal de la empresa adjudicataria, asignado para la prestación del servicio contratado, tendrá que desplazarse, cuando las obligaciones del contrato así lo requieran, a las distintas Oficinas de Atención al Contribuyente de la ATRM repartidas por la Región de Murcia. Para ello deberá utilizar su propio vehículo.

El personal designado por la empresa adjudicataria deberá ajustarse al siguiente perfil: Técnico Superior en administración de sistemas informáticos, especialista en gestión de la información (Alfresco, Leferay, Itil, etc.) y en aplicaciones tributarias (Areca, Sigepal, Questor, Paco, etc.).

A esos efectos, se recogen a continuación una serie de reglas especiales respecto del personal laboral de la empresa contratista, indicadas en el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 5 de abril de 2013, incluidas en las "Instrucciones sobre buenas prácticas para la gestión de las contrataciones de servicios y encomiendas de gestión a fin de evitar incurrir en supuestos de cesión ilegal de trabajadores", dictadas por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, de 28 de diciembre de 2012.

1.- Corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en los pliegos, formará parte del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la "entidad contratante" del cumplimiento de aquellos requisitos.

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

2.- La empresa contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a todo empresario. En particular, asumirá la negociación y el pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones de los trabajadores en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones, cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y obligaciones se deriven de la relación contractual entre empleado y empleador.

3.- La empresa contratista velará especialmente por que los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

4.- La empresa contratista estará obligada a ejecutar el contrato en las dependencias o instalaciones de la ATRM. Por tanto, el personal de la empresa contratista ocupará espacios de trabajo diferenciados del que ocupan los empleados públicos de la ATRM. Corresponde también a la empresa contratista velar por el cumplimiento de esta obligación.



5.- La empresa contratista deberá designar al menos un coordinador técnico o responsable, integrado en su propia plantilla, que tendrá entre sus obligaciones las siguientes:

a) Actuar como interlocutor de la empresa contratista frente a la "entidad contratante", canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo adscrito al contrato, de un lado, y la "entidad contratante", de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

b) Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir a dichos trabajadores las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

c) Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

d) Organizar el régimen de vacaciones del personal adscrito a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la empresa contratista con la "entidad contratante", a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

e) Informar a la "entidad contratante" acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato.

8. CONFIDENCIALIDAD Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

En el desempeño de los trabajos objeto del presente contrato se deberán tener en cuenta las normas y procedimientos de seguridad de la información, en concreto:

- 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, así como en el PCAP y en el resto de documentación esencial del contrato, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación y/o destrucción.
- El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de la normativa interna de la CARM-ATRM en materia de seguridad de la información, que le será comunicada al inicio de la prestación del servicio. En cualquier caso, el adjudicatario no estará autorizado a tratar datos de carácter personal.
- El personal que la empresa adjudicataria designe para la realización de los trabajos objeto del presente contrato estarán obligados a firmar un documento de confidencialidad con la Agencia Tributaria de la Región de Murcia.

Murcia, a 18 de julio de 2016
EL SECRETARIO GENERAL TÉCNICO

Fdo.: Pedro José Ruiz Castejón

Paseo Teniente Florentista, nº 3 30001 Murcia
Tlf.-012- Fax: 968.368.404 (fuera Región Tlf.-968.862.000)



ANEXO

ORGANISMO	RELACIÓN	INFORMACIÓN COMPARTIDA	FRECUENCIA / VOLUMEN
AYUNTAMIENTOS CON CONVENIO CON LA ATRM	Abanilla, Abarán, Alhama, Aguilas, Beniel, Blanca, Bullas, Calasparra, Fuente Álamo, Jumilla, La Unión, Librilla, Lorca, Moratalla, Mula, Puerto Lumbreras, Santomera, Aguilas, Albudeite, Alhama, Campos del Río, Caravaca, Cartagena, Ceutí, Fortuna, Lorquí, Los Alcázares, Mazarrón, Pliego, Torre Pacheco, Totana, Yecla y S. Pedro del Pinatar	Intercambio de ficheros con los datos de las deudas pendientes y de las gestiones que se van realizando para su cobro	Mensual / Masivo
AEAT (en ejecución del convenio entre CARM y la AEAT)	Cesión de la gestión de las deudas en ejecutiva para contribuyentes con domicilio fiscal fuera de la Región de Murcia	Intercambio de ficheros con estas deudas pendientes y de las gestiones que se van realizando para su cobro en la AEAT y/o en la ATRM	Mensual / Masivo
	Procedimiento de cobro: Embargo por parte de la ATRM de la Devolución generada por la Declaración de la Renta	La ATRM remite orden de embargo para los deudores en Período Ejecutivo de pago	Mensual / Masivo
	Datos de terceros incluidos en el C.U.C.	La AEAT remite los movimientos en los datos del censo, tanto del tercero como de su domicilio fiscal.	Diaria / Masivo Buzón único de intercambio. Sistema Nacional.



ORGANISMO	RELACIÓN	INFORMACIÓN COMPARTIDA	FRECUENCIA / VOLUMEN
TESORERÍA DE LA CARM	Ordenes de Pago de la CARM	Orden de pago, importe, perceptor, factoring, con el objeto de realizar embargos, compensaciones de dichos pagos.	Quincenal
ENTIDADES BANCARIAS COLABORADORAS	Comunicación diaria de la recaudación obtenida en todas las entidades colaboradoras	Identificación de la deuda, importe pagado y fecha del ingreso. Provisional.	Diaria / Masivo Única Administración que dispone de este sistema
	Comunicación quincenal de la recaudación obtenida en cada entidad colaboradora	Identificación de la deuda, importe pagado y fecha del ingreso. Definitivo.	Quincenal / Masivo
OTRAS ENTIDADES BANCARIAS	Procedimiento de cobro: Embargo de cuentas bancarias. (No solo a las entidades colaboradoras). A cualquier entidad bancaria.	PCE- Procedimiento centralizado de Embargo Las entidades bancarias informan sobre los números de cuentas bancarias de los deudores en periodo ejecutivo de Pago La ATRM emite orden de embargo de estas cuentas si procede	A decisión del Servicio de Ejecutiva, nunca inferior a una vez al mes / Masivo
	Procedimiento de cobro: Domiciliaciones bancarias	La ATRM envía a estos bancos la orden de cargo en cuenta de los recibos domiciliados El banco envía a la ATRM los que no ha podido cargar en cuenta	Depende de la periodicidad de cada tributo
TESORERÍA GENERAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL (TGSS)	Procedimiento de cobro: Embargo de sueldos y salarios	La TGSS informa sobre los deudores en ejecutiva en cuanto a si reciben remuneración La ATRM remite orden de embargo de la nómina si procede	A decisión del Servicio de Ejecutiva, según su procedimiento



ORGANISMO	RELACIÓN	INFORMACIÓN COMPARTIDA	FRECUENCIA / VOLUMEN
DIRECCION GENERAL DE TRAFICO	Comunicación de impagados del impuesto de vehículos	Deudores titulares de recibos del impuesto de vehículos no pagados en voluntaria en el ejercicio actual y anterior	En el mismo instante que se produce la situación de impagado en ejecutiva
CORREOS Y TELEGRAFOS, S,A, (Soc.Estatal)	Envío telemático de notificaciones para su distribución	La ATRM envía la Identificación de notificaciones con acuse de recibo para su correspondiente distribución. Correos comunica el resultado de la entrega para cada sobre	A decisión del área de notificaciones según procedimiento
UNIPOST (u otros operadores postales con los que se contrate el correo ordinario)	Envío de certificados y correo ordinario para su distribución	La ATRM envía la Identificación de certificados y correo ordinario para su correspondiente distribución. UNIPOST comunica el resultado de la entrega para cada certificación	A decisión del área de notificaciones según procedimiento
OESIA (u otra empresa con la que pueda contratarse ese servicio)	Recepción de acuses de recibo digitalizados	Acuses digitalizados e información para asociar el acuse con el registro en ARECA	
TEARM	Remisión al TEARM de la documentación firmada digitalmente requerida por este sobre expedientes de la ATRM	Portal. Sistema de puesta a disposición del TEAR	Según se requiera
NOTARIOS (en ejecución del convenio suscrito con el Colegio Notarial de Murcia)	Remisión de certificados de estar al corriente de pago de IBI Remisión de información detallada del recibo de IBI	Información sobre deudas de IBI en voluntaria y ejecutiva.	Continuo

