

***PLIEGO DE BASES TECNICAS PARA LA CONTRATACION DEL
SERVICIO DE COLABORACION EN LAS TAREAS DE GESTIÓN Y
RECAUDACIÓN DEL IMPUESTO SOBRE LA CONTAMINACIÓN DE
LAS AGUAS***

Expediente C2/2015

INDICE

CAPITULO I	OBJETO DEL PLIEGO
CAPITULO II	PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO
CAPITULO III	TRABAJOS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO
CAPITULO IV	MEDIOS HUMANOS A ADSCRIBIR AL SERVICIO
CAPITULO V	MEDIOS MATERIALES A ADSCRIBIR AL SERVICIO
CAPITULO VI	APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN
CAPITULO VII	PROTECCIÓN DE DATOS
CAPITULO VIII	INSPECCION Y VIGILANCIA
CAPITULO IX	GASTOS POR CUENTA DEL ADJUDICATARIO
CAPITULO X	FORMA DE ABONO DE LOS SERVICIOS
CAPITULO XI	PRESUPUESTO DE LICITACION
CAPITULO XII	INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES
CAPITULO XIII	CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Anexo 1.- Especificaciones de la aplicación informática

Anexo 2.- Mejoras propuestas a cuenta del adjudicatario

Anexo 3.- Medios materiales adicionales a adscribir al servicio

CAPITULO I- OBJETO DEL PLIEGO

Artículo 1.- El objeto del presente Pliego es fijar las bases y condiciones que deben regir para la contratación del servicio de colaboración en las tareas de gestión y recaudación del Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas (en adelante, ICA).

Artículo 2.- Dicha colaboración consistirá en la prestación de servicios complementarios en la aplicación del ICA que corresponde al Instituto Aragonés del Agua, que no impliquen ejercicio de autoridad ni manejo y custodia de fondos públicos. El adjudicatario no tendrá el carácter de órgano de recaudación ni se integrará en la estructura orgánica del Instituto Aragonés del Agua.

CAPITULO II- PLAZO DE VIGENCIA DEL CONTRATO

Artículo 3.- El periodo o plazo de vigencia del contrato será de cuatro (4) años, teniendo previsto su inicio el 1 de enero de 2.016.

Artículo 4.- Si el Instituto Aragonés del Agua lo considerase conveniente para sus intereses, se podrá prorrogar el plazo de vigencia del contrato hasta por un máximo de dos (2) años, previa conformidad del adjudicatario.

Artículo 5.- Si por circunstancias debidamente justificadas, el adjudicatario considerase conveniente la cancelación del contrato antes de finalizar los periodos indicados en las bases precedentes deberá comunicarlo al Instituto Aragonés del Agua con nueve (9) meses de antelación a la fecha de cancelación del contrato propuesto.

Artículo 6.- En el caso previsto en el artículo anterior, el Instituto Aragonés del Agua resolverá libremente sobre su aceptación y, en caso positivo, determinará si la cancelación ha de hacerse con pérdida parcial o total de fianza.

Artículo 7.- El Instituto Aragonés del Agua podrá declarar el secuestro del Contrato, en caso de infracción de carácter grave o muy grave, según lo preceptuado en la legislación vigente. Asimismo podrá el Instituto Aragonés del Agua acordar el rescate del Contrato, en caso de que el servicio así lo exigiera en interés público.

CAPITULO III – TRABAJOS A REALIZAR POR EL ADJUDICATARIO

Artículo 8.- La colaboración del adjudicatario con el Instituto Aragonés del Agua se desarrollará en los siguientes ámbitos, en cada uno de los cuales se desarrollarán los trabajos de asistencia y colaboración que se detallan, sin que ello excluya cualesquiera otros necesarios para alcanzar los objetivos del contrato:

2.1 Actuaciones de colaboración en materia de gestión:

- a) En relación con los aprovechamientos de aguas efectuados directamente por el contribuyente se prestará al Instituto Aragonés del Agua asistencia para: realización de los trabajos necesarios,



incluso de campo si fuese preciso; para la localización e identificación de obligados tributarios, tanto por usos domésticos como por usos industriales de agua; propuesta de los requerimientos que, en su caso, resulte procedente dirigir a dichos obligados, así como el seguimiento de su cumplimiento; tramitación de los procedimientos de fijación de la base imponible y la tarifa del ICA que deban seguirse en relación con los usos domésticos de agua, así como los subsiguientes por razón de revisión o modificación de aquéllas, o por la baja del usuario de agua como contribuyente; tramitación de las solicitudes de concesión o denegación de beneficios fiscales; tramitación de las solicitudes de aplicación del coeficiente de depuración a los usos domésticos de agua; control de la presentación de las declaraciones Modelo 882.-Declaración Trimestral del Volumen de Agua, tanto de usos domésticos como de usos industriales de agua; y confección de la propuesta de estimación indirecta, cuando proceda, en caso de omisión del Modelo 882.

- b) En relación con los usos de agua servidos por entidades suministradoras de agua se prestará al Instituto Aragonés del Agua asistencia para: propuesta de los requerimientos que, en su caso, resulte procedente dirigir a los obligados tributarios por uso industrial de agua, así como el seguimiento de su cumplimiento; remisión de la información sobre los sistemas de determinación de la carga contaminante, cuando la presentación de la declaración Modelo 883 no sea obligatoria; tramitación de las solicitudes de concesión o denegación de beneficios fiscales; tramitación de las solicitudes de aplicación del coeficiente de depuración a los usos domésticos de agua; y prestación de la colaboración que se pueda recabar en los procedimientos de fijación de la base imponible y la tarifa del ICA en relación con los usos industriales de agua, así como los subsiguientes por razón de revisión o modificación de aquéllas, o por la baja del usuario de agua como contribuyente.

2.2 Actuaciones de colaboración en materia de recaudación:

- a) Recepción, directamente o a través del Instituto Aragonés del Agua, en los soportes establecidos por la normativa aplicable, de los padrones fiscales, listas cobratorias y comunicaciones individualizadas procedentes de las entidades suministradoras de agua, así como la posterior revisión y depuración y grabación de los mismos; control del cumplimiento por dichas entidades de su obligación de facilitar los datos, informes y antecedentes con trascendencia tributaria referentes a los usuarios de agua y sus consumos necesarios para la recaudación del ICA; tramitación de los procedimientos de comprobación que se sigan por razón de los incumplimientos en que puedan incurrir las entidades suministradoras de agua; y comunicación a las entidades suministradoras de los errores e incidencias detectadas en los datos, informes y antecedentes remitidos por ellas.
- b) Formación y posterior mantenimiento, conservación y actualización de los padrones fiscales y listas cobratorias, así como elaboración, conforme a las normas bancarias aplicables, de las emisiones correspondientes, todo ello en los plazos que se establezcan por la normativa aplicable; liquidación individualizada de deudas cuando fuese procedente; realización, a su costa, de las notificaciones, colectivas o individualizadas, según proceda, a los contribuyentes; expedición de los documentos cobratorios y de justificantes de ingreso, así como su remisión a los contribuyentes; recepción y tratamiento de la información sobre domiciliaciones bancarias; e

intercambio de información con las entidades financieras colaboradoras, así como seguimiento y control de la actuación de las mismas.

- c) Asistencia al Instituto Aragonés del Agua en: tramitación de expedientes sobre devolución de ingresos indebidos, así como sobre aplazamiento y fraccionamiento de deudas, y seguimiento de su cumplimiento; tramitación de expedientes para compensación de deudas con entidades suministradoras de agua; y resolución de recursos interpuestos contra las actuaciones de recaudación.
- d) Asistencia en la actuaciones del Instituto Aragonés del Agua vinculadas con la recaudación ejecutiva consistentes en: elaboración, en el soporte que será establecido por el Instituto Aragonés del Agua (fichero Excel o similar), que contemplará los requerimientos determinados por el Departamento competente en materia de Hacienda, de los datos de deudas no satisfechas en período voluntario de ingreso para su procesamiento e incorporación al SRI por parte del Instituto Aragonés del Agua; recepción, directamente o a través del Instituto Aragonés del Agua, en el soporte establecido por el Departamento competente en materia de Hacienda, de los datos que retornen del SRI, así como tratamiento de la información recibida; control y grabación de los pagos efectuados con carácter voluntario una vez iniciado el período ejecutivo, así como la emisión de los justificantes de ingreso; comunicación al Departamento competente en materia de Hacienda de los ingresos, bajas y demás incidencias que afecten a deudas incorporadas al SRI.

2.3 Otras actuaciones de colaboración:

- a) Preparación y mantenimiento de los datos e informes necesarios, en los plazos que proceda en cada caso, para la realización por el Instituto Aragonés del Agua de las operaciones presupuestarias y de contabilización de los ingresos procedentes del ICA, así como para la obtención de información actual e histórica.
- b) Asistencia e información al contribuyente, presencial, telefónica y telemática.
- c) Aportación de un programa informático en las condiciones establecidas en este Pliego.
- d) Y, en general, cuantas operaciones y actuaciones sean necesarias para cumplir con los objetivos y obligaciones dimanadas de este Pliego de Condiciones Técnicas, así como las que sean inherentes o estén implícitas en los trabajos relacionados en este Pliego.

Por el simple acto de presentar una oferta se presupone en los concursantes un conocimiento suficiente del ámbito geográfico de los trabajos, de las funciones a realizar y de la normativa aplicable en ejecución de las mismas.

Artículo 9.- La iniciación de oficio de los procedimientos administrativos, los acuerdos de acumulación, impulsión y despacho de expedientes, los actos de instrucción necesarios para la determinación, conocimiento y comprobación de los datos en virtud de los cuales deba pronunciarse la resolución, y la propia resolución, así como cualesquiera otras actuaciones que impliquen el ejercicio de autoridad o el manejo y custodia de fondos públicos, se realizarán por el Instituto Aragonés del Agua.



En ningún caso la empresa adjudicataria podrá resolver recursos o reclamaciones, acordar devoluciones, ni realizar ninguna actuación que pueda producir la apariencia de tales actos, todo ello sin perjuicio de la colaboración con el Instituto Aragonés del Agua en los procedimientos correspondientes.

CAPITULO IV – MEDIOS HUMANOS A ADSCRIBIR AL SERVICIO

Artículo 10.- El licitador presentará en su oferta la composición del equipo humano que adscribirá a la realización de los trabajos de colaboración en las tareas de gestión y recaudación del Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas. Inicialmente, el equipo humano destinado a estos trabajos deberá estar integrado por un mínimo de 23 trabajadores, todos ellos a dedicación completa al servicio. Todo el personal que se adscriba deberá contar con la cualificación técnica y experiencia necesaria para el desempeño de las labores que se le asignen.

Artículo 11.- Al frente del personal adscrito al servicio, el adjudicatario deberá disponer, con dedicación exclusiva, de un responsable de la oficina de colaboración, que deberá contar con titulación superior (formación jurídica y/o económica) y al menos cinco años de experiencia en la realización de trabajos similares.

Artículo 12.- Como parte integrante de la plantilla se deberá contar con al menos tres técnicos titulados/graduados, con formación jurídica y/o económica, de los que uno de ellos deberá acreditar al menos dos años de experiencia en administración y/o gestión tributaria.

Artículo 13.- En la plantilla inicialmente adscrita al servicio se deberá contar a dedicación completa con un técnico informático de soporte, con formación mínima de técnico de grado superior en informática y experiencia suficiente en análisis y desarrollo de aplicaciones (en entorno web) y conocimientos básicos de sistemas y redes informáticas.

Transcurridos seis meses desde la puesta en funcionamiento de la aplicación corporativa de gestión y previo consentimiento del Instituto Aragonés del Agua, podrá sustituirse este informático por personal de carácter administrativo, todo ello sin perjuicio de que el adjudicatario adopte las medidas oportunas para la resolución de todas las incidencias que puedan acontecer tanto con la operatividad de la aplicación corporativa como con los equipos informáticos del servicio, respetando los plazos de respuesta establecidos en Anexo 1 a este pliego. Dicha sustitución también podrá acordarse en los siguientes casos:

- a) Si con anterioridad a la finalización del contrato el Instituto Aragonés del Agua decidiese transferir el servicio de soporte y mantenimiento de la aplicación informática del ICA a otro proveedor.
- b) Cuando por la propia actividad dejase de estar justificada su dedicación completa al servicio.

Adicionalmente, **no contabilizados dentro de la plantilla** y con dedicación variable al servicio según necesidades de éste, deberá disponerse del siguiente personal:

- a) Un segundo técnico informático de soporte, para situaciones de sustitución o refuerzo del técnico informático de soporte incluido en la plantilla, y que deberá contar con los mismos requisitos de formación y experiencia que éste.
- b) Un Responsable de Proyecto de desarrollo con el perfil mínimo de Jefe de Proyecto/Consultor/Arquitecto/Analista, con titulación universitaria y con experiencia suficiente en análisis y desarrollo de aplicaciones (en entorno web) y conocimientos básicos de sistemas y redes informáticas, así como en el área de Gestión Tributaria, a través del cual se garantice una correcta comunicación dentro del proyecto de desarrollo del aplicativo del ICA. Este responsable tendrá la visión completa del proyecto, se responsabilizará de su gestión a lo largo de todo el ciclo de vida, incluido el mantenimiento, de la gestión de los recursos y de los riesgos y de realizar toda la coordinación y seguimiento del mismo.

Artículo 14.- Al objeto de adecuar el número de trabajadores a la carga de trabajo derivada de las tareas de colaboración en la liquidación y recaudación del ICA, se establece el siguiente procedimiento de revisión de personal a disponer en el servicio, siempre y cuando las variaciones en las cantidades liquidadas anualmente (en más o en menos), no sean debidas exclusivamente a cambios en los tipos aplicables de las tarifas del impuesto.

De esta manera, se revisará anualmente en el primer mes de cada periodo anual de contrato (una vez vencido el primer año), de acuerdo al siguiente procedimiento:

- a) se determinará un coeficiente CP de acuerdo a la siguiente fórmula

$$CP = \frac{Ln - L(n-1)}{N(n-1)}$$

Siendo:

L.- importe liquidado (en millones de euros)

N.- número de trabajadores dispuestos en el servicio

n.- subíndice que hace referencia al número de anualidad de contrato (se tomará L=45 como referencia para el valor n-1=0)

- b) Cuando el valor de CP > 0,25, el número de trabajadores a incorporar a la plantilla inicial (T) se obtendrá aplicando la siguiente fórmula, en la que se considerarán los valores de L y CP correspondientes a la revisión realizada según lo especificado en el apartado a) del presente artículo:

$$T = 0,33 \frac{Ln - L(n-1)}{(1 - CP)}$$

La variación que sobre el posible personal pueda realizarse, deberá hacerse efectiva en el primer trimestre del año natural que sea de aplicación. Se aplicará el valor de T redondeado al entero.

Cuando se hubiera procedido a aumentar la plantilla adscrita al servicio por aplicación del procedimiento anterior, de producirse en ejercicios siguientes una desaparición de las causas que hubieran motivado dicho incremento, la plantilla adscrita al servicio se regularizará a la preexistente



al incremento reseñado, siempre en forma proporcional a la repercusión que tenga dicha desaparición en la liquidación del ICA.

Artículo 15.- El licitador detallará el organigrama de personal a adscribir, así como las principales funciones asignadas a cada trabajador integrante de la plantilla propuesta.

Artículo 16.- El responsable de la oficina de colaboración tendrá plena capacidad para representar al adjudicatario frente al Instituto Aragonés del Agua en cuantas actuaciones tengan relación directa o indirecta con la marcha de los trabajos.

Artículo 17.- El responsable de la oficina de colaboración, previo requerimiento por parte del Instituto Aragonés del Agua, vendrá obligado a personarse en las oficinas del Instituto con toda la documentación que se le solicite, en un plazo máximo de 24 horas desde la comunicación.

Artículo 18.- En caso de baja laboral de larga duración, el adjudicatario vendrá obligado a comunicar por fax al Instituto Aragonés del Agua dicha baja, en el undécimo día de cumplirse la misma. En este supuesto, el adjudicatario vendrá obligado a la sustitución del trabajador o trabajadores afectados en un plazo máximo de veintidós días desde el inicio de la baja, por personal contratado mientras dure la ausencia.

Artículo 19.- Todo el personal que emplee el adjudicatario para la prestación de sus servicios, deberá percibir como mínimo, los salarios fijados en el correspondiente Convenio Colectivo y estará en todo momento al corriente de las cuotas de la Seguridad Social.

Artículo 20.- El adjudicatario no podrá pretextar la falta de personal para suspender, retrasar o reducir los servicios objeto de este pliego. En cualquier caso que sea necesario, y para poder asegurar la correcta prestación del servicio, el adjudicatario deberá ampliar provisionalmente la plantilla ofertada con personal eventual, sin que esta circunstancia tenga repercusión alguna en el precio.

Artículo 21.- El adjudicatario deberá cumplir con sus obligaciones como empresario respecto a la Prevención de Riesgos Laborales de sus empleados, atendiendo a todos los requisitos legales. A tal fin, y en el primer mes de contrato, elaborará una evaluación inicial de riesgos y una planificación de la actividad preventiva, requisito sin el cual podrá retenerse los pagos de certificaciones. A lo largo de todo su servicio, ejecutará a su cargo todas las medidas de prevención personal previstas y documentará su cumplimiento de acuerdo con la Ley.

Artículo 22.- El personal deberá atender con toda corrección a los representantes del Instituto Aragonés del Agua en cuantas visitas, inspecciones y trabajos efectúen en las instalaciones, proporcionándoles, asimismo todos los datos o detalles que le soliciten. En el caso de falta reiterada de atención o de incorrección, el Adjudicatario estará obligado a adoptar las medidas oportunas, incluso la sustitución de la persona culpable de ellas, para evitar reincidencia en dichos actos. Asimismo, deberá atender todas las visitas debidamente autorizadas.

Artículo 23.- El Instituto Aragonés del Agua no tendrá relación jurídica ni laboral con el personal perteneciente a la empresa adjudicatario durante la vigencia del Contrato, ni a su terminación, siendo de cuenta del adjudicatario todas las obligaciones, indemnizaciones y responsabilidades para con su personal.

CAPITULO V - MEDIOS MATERIALES A ADSCRIBIR AL SERVICIO

Artículo 24.- El adjudicatario dispondrá de una oficina debidamente acondicionada para la prestación del servicio, ubicada en el municipio de Zaragoza y de fácil acceso tanto para el contribuyente como para el personal del Instituto Aragonés del Agua. En esta oficina se realizarán tanto las labores propias de gestión de los trabajos objeto de este Pliego como los de atención presencial al contribuyente, debiendo diferenciarse claramente ambas áreas de trabajo. La oficina contará con una superficie mínima efectiva de 400 m², y tendrá, al menos, tres despachos, uno de ellos para uso del Instituto Aragonés del Agua, sala de reuniones con capacidad mínima para 12 personas, zona de espera y atención presencial y zona de archivo/almacén. El horario de apertura y atención al público será como mínimo de 9 a 14 horas de lunes a viernes y al menos dos tardes por semana, en horario de 16 a 18,30 horas. Estas oficinas se identificarán por medio de rótulo exterior que deberá ser aprobado por los servicios técnicos del Instituto Aragonés del Agua.

Artículo 25.- En las oficinas del servicio se instalará un sistema de alarmas de intrusión, así como un sistema automático de detección de incendios.

Artículo 26.- Los licitadores deberán incluir en sus ofertas un plano de situación y distribución de las oficinas propuestas, así como un precontrato o preacuerdo de alquiler o compra venta del local reseñado. Estos locales deberán estar disponibles y perfectamente acondicionados en el momento de inicio de los trabajos.

Artículo 27.- El adjudicatario deberá dotar al servicio de mobiliario adecuado para la prestación del servicio, incluyendo mesas de trabajo, sillas, sillas de confidente, archivadores, armarios y cuantos más elementos sean necesarios.

Artículo 28.- Todos los puestos de trabajo deberán estar equipados con ordenador personal con pantalla plana, habilitándose para cada uno de estos equipos acceso a las aplicaciones informáticas de gestión que sean incorporadas al servicio. Se dotará asimismo a las oficinas con al menos dos impresoras multifunción color, con scanner y fax, y con capacidad de realizar un mínimo de 20-25 copias por minuto en tamaño A4 (en color) y tamaño máximo de papel A3. Se proveerá de una impresora láser monopuesto a cada uno de los técnicos titulados con que se dote al servicio. Se contemplará asimismo un acceso de banda ancha para la conexión al sistema de almacenamiento de datos del Gobierno de Aragón.

Artículo 29.- Los medios informáticos aportados por la empresa deberán respetar y ser compatibles con las recomendaciones y normas de los sistemas informáticos propiedad del Gobierno de Aragón.

Artículo 30.- El adjudicatario no podrá pretextar la falta de medios materiales para demorar o suspender la realización de los trabajos objeto de este Pliego, debiendo en todo momento aportar los medios materiales que adicionalmente sean necesarios a los inicialmente comprometidos en su oferta, sin repercusión alguna en el precio.



CAPITULO VI – APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN

Artículo 31.- El adjudicatario vendrá obligado a desarrollar una aplicación informática corporativa de gestión adaptada a las especificaciones normativas de aplicación del impuesto y de requisitos técnicos de desarrollo del Gobierno de Aragón, según lo especificado en Anexo 1. En esta nueva aplicación deberá integrarse la actual aplicación informática con que cuenta el Instituto Aragonés del Agua

Artículo 32.- El adjudicatario iniciará la prestación de los servicios de colaboración haciendo uso, con carácter transitorio, de su propia aplicación informática, con las adaptaciones necesarias para el cumplimiento de las funciones de colaboración encomendadas.

Artículo 33.- En el plazo de 1 año desde el inicio del desarrollo de la aplicación informática conforme al Anexo 1 de este Pliego, el adjudicatario deberá sustituir su aplicación propia por una nueva aplicación informática, ajustada a los requerimientos establecidos en el presente Pliego, cuya propiedad corresponderá al Instituto Aragonés del Agua. Una vez puesta en funcionamiento la nueva aplicación corporativa, deberá procederse a la migración de todos los datos que hayan sido almacenados en la aplicación de la empresa colaboradora.

Artículo 34.- La nueva aplicación informática que habrá de desarrollar el adjudicatario deberá disponer de las funcionalidades necesarias para el cumplimiento de las actuaciones de colaboración que corresponden a aquél, e incluirá, al menos, los siguientes módulos:

- Parametrizaciones generales o datos base de la aplicación.
- Gestión de entidades suministradoras.
- Gestión económica.
- Gestión de sujetos pasivos.
- Gestión de impagos.
- Informes y resúmenes.
- Sanciones
- Gestión documental de expedientes.
- Servicios online.

La nueva aplicación integrará los datos de sujetos pasivos y entidades suministradoras de que dispone actualmente el Instituto Aragonés del Agua en su aplicación informática.

Artículo 35- Esta aplicación informática de gestión será empleada también por el personal del Instituto Aragonés del Agua, quién establecerá qué usuarios y con que tipo de perfiles pueden acceder a la citada aplicación.

CAPITULO VII.- PROTECCIÓN DE DATOS

Artículo 36.- La prestación de los servicios objeto del presente Pliego, en cuanto afecten a datos de carácter personal, se sujetará a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la mencionada Ley Orgánica, y demás disposiciones que la desarrollen.

En relación con ello:

- Los datos personales que obtenga el adjudicatario por razón del cumplimiento del contrato se incluirán en un fichero de titularidad del Instituto Aragonés del Agua, cuyo uso es la aplicación del ICA, teniendo dicho Instituto la condición de responsable del fichero.
- El adjudicatario accederá al mencionado fichero en condición de encargado del tratamiento, de modo que dicho acceso no constituirá una cesión de datos sino acceso o tratamiento de los datos por cuenta del responsable.
- El adjudicatario no podrá aplicar o utilizar los datos para fines distintos de la prestación de los servicios objeto del presente Pliego. Tampoco los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas, a excepción de los organismos públicos o entidades privadas a las que deba dirigirse en estricto cumplimiento de la Ley o de las funciones que tenga encomendadas.
- El adjudicatario deberá adoptar las medidas de índole técnica y organizativas necesarias que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos almacenados y los riesgos a que están expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico o natural. No se registrarán datos de carácter personal en ficheros que no reúnan las condiciones que se determinen por vía reglamentaria con respecto a su integridad y seguridad y a las de los centros de tratamiento, locales, equipos, sistemas y programas. Asimismo, deberá justificar haberse sometido, con resultado satisfactorio, a la auditoría prevista en el artículo 96 del Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre.
- Una vez cumplida la prestación contractual, los datos de carácter personal deberán ser destruidos o devueltos al responsable del tratamiento o al encargado que éste hubiese designado, al igual que cualquier soporte o documentos en que conste algún dato de carácter personal objeto del tratamiento. No procederá la destrucción de los datos cuando exista una previsión legal que exija su conservación, en cuyo caso deberá procederse a la devolución de los mismos garantizando el responsable del fichero dicha conservación. En caso de que proceda su destrucción, ésta se realizará previa comunicación al Instituto Aragonés del Agua, que deberá autorizarla.
- En el caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.



CAPITULO VIII – INSPECCION Y VIGILANCIA

Artículo 37.- Los servicios objeto del presente Pliego se prestarán bajo la dirección, supervisión y fiscalización del Instituto Aragonés del Agua, que tendrá acceso a los locales en que preste sus servicios el adjudicatario, así como en el sistema informático utilizado por éste.

Artículo 38.- El Instituto Aragonés del Agua tendrá acceso permanente y actualizado a la información sobre la gestión recaudatoria y el resultado de la misma.

Adicionalmente, el adjudicatario deberá rendir cuenta de la actividad realizada, con la periodicidad que se establezca por el Instituto Aragonés del Agua. Sin perjuicio de otra documentación complementaria que pueda recabarse, se presentará dentro de los siete primeros días de cada mes información referente a la actividad del mes anterior, comprensiva de:

- Cantidades liquidadas y recaudadas, desglosadas por municipios.
- Deudas no satisfechas en período voluntario de ingreso.
- Titularidades incorrectas y otros errores advertidos en los datos y antecedentes procedentes de las entidades suministradoras de agua, cuando de los mismos resulte la imposibilidad de exigir el pago de la deuda al contribuyente.
- Relación de entidades suministradoras que incumplan la obligación de transferencia de información.

Artículo 39.- El adjudicatario vendrá obligado a ejecutar los trabajos de colaboración con estricta sujeción a lo dispuesto en el contrato, en su oferta y en el presente Pliego, y dentro de los plazos que en los mismos se establecen, así como conforme a las directrices e instrucciones que en cualquier momento dicte el Instituto Aragonés del Agua.

Las funciones de colaboración se ejecutarán con estricta observancia de las normas y plazos reguladores de los procedimientos que se tramiten.

Artículo 40.- El adjudicatario deberá atender con toda solicitud a cuantas órdenes dicten los servicios técnicos del Instituto Aragonés del Agua, a cuyo fin se establece la existencia de hojas de órdenes. Estas hojas se cumplimentarán por duplicado por parte del técnico responsable del contrato y se remitirán al adjudicatario (por correo o e-mail). El adjudicatario deberá devolver una de las dos copias firmadas al Instituto Aragonés del Agua, o en caso de ser remitidas por e-mail, la orden impresa y firmada. Las hojas de órdenes deberán archivar y conservarse por el adjudicatario mientras esté el contrato en vigor, conformando de esta manera el Libro de Ordenes del contrato. La decisión de los Servicios Técnicos del Instituto Aragonés del Agua tendrá carácter ejecutivo, sin perjuicio de los demás derechos legales del adjudicatario, una vez cumplida.

Artículo 41.- El adjudicatario habrá de preparar y presentar antes del 31 de marzo de cada año un informe de gestión del ejercicio anterior. Este informe resumirá de manera fácil y comprensible todas las actuaciones realizadas vinculadas a la gestión ordinaria del ICA, abundando con mayor detalle en el balance de las cantidades efectivamente liquidadas y las recaudadas sobre la liquidación

practicada, comparación con ejercicios anteriores, gestión de impagados, aplazamientos, procedimientos de comprobación, sanciones, etc., elaborando con detalle las tablas y gráficos que sean necesarios para destacar estos aspectos relevantes del informe.

Artículo 42.- El Instituto Aragonés del Agua será el titular de la totalidad de la información referida a cada contribuyente, con inclusión de la recabada y obtenida por el adjudicatario en la ejecución de la colaboración contratada, por lo que decidirá, en todo caso, sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento de los datos.

Artículo 43.- El adjudicatario será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para el Instituto Aragonés del Agua o para terceros, de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato.

Artículo 44.- El Instituto Aragonés del Agua designará de entre sus técnicos a quien deba ostentar la responsabilidad del seguimiento del contrato, a efectos de realizar la debida comprobación del cumplimiento de las condiciones de este Pliego de Bases y de las órdenes de los Servicios Técnicos del Instituto Aragonés del Agua.

CAPITULO IX – GASTOS POR CUENTA DEL ADJUDICATARIO

Artículo 45.- Serán por cuenta del adjudicatario todos los gastos que sean necesarios para alcanzar los objetivos fijados en el servicio ofertado, haciéndose cargo de cuantos costes ello genere, incluidos todos los de personal, dotación de equipos informáticos, mantenimiento de oficinas, suministro y servicios exteriores (energía, agua, teléfono, etc.), seguros, gastos administrativos y de gestión, arbitrios, tasas, impuestos y cualesquiera otros necesarios para el normal desarrollo de la explotación. Estarán así mismo incluidos los gastos de normal mantenimiento, reparaciones y conservación de las oficinas y elementos adscritos a las mismas, haciéndose responsable del buen uso de todas las instalaciones, comprometiéndose a conservarlas en buen estado y a reparar las averías que se produzcan por uso indebido o como normal consecuencia del funcionamiento.

Artículo 46.- Durante el primer año de contrato, el adjudicatario asumirá a su cargo la realización de la siguiente campaña de difusión de las novedades en la recaudación del impuesto. Esta campaña se desarrollará de acuerdo al siguiente contexto:

- 2 días/año de publicación de anuncios en al menos cuatro diarios de difusión autonómica y local, publicando anuncios en días de máxima difusión y con un tamaño mínimo de faldón 5x3 o similar a color.
- 1 campaña de impresión y difusión en las diferentes entidades suministradoras de agua de carteles (tamaño mínimo A3), poniendo en conocimiento público el cambio en el sistema de recaudación.
- 2 campañas de tres días de duración mínimo (coincidiendo con la campañas de anuncios en prensa escrita) de publicidad mediante inserción diaria de 4 cuñas de radio en franja matinal



de 20 segundos de duración, en al menos cuatro emisoras de difusión autonómica y/o local, que garanticen la adecuada difusión de la noticia.

El contenido de los anuncios en prensa, carteles y cuñas de radio deberá ser aprobado por los servicios técnicos del Instituto Aragonés del Agua. El adjudicatario preverá asimismo la posibilidad de venir obligado a realizar una campaña anual exclusivamente mediante anuncios en prensa escrita (en cada ejercicio distinto del primero), en la que publicitar cambios normativos o modificaciones de interés en la gestión del ICA.

Artículo 47.- Serán por cuenta del adjudicatario todos los trabajos y tareas relacionados con el mantenimiento de la aplicación informática de gestión, tanto de la inicial aportada por el adjudicatario como la corporativa del IAA que debe realizar dentro de los plazos establecidos en el presente Pliego. En este sentido el adjudicatario vendrá obligado a realizar el mantenimiento y desarrollo de nuevas funcionalidades en la nueva aplicación corporativa que sean necesarias para su adaptación a la normativa vigente, o sean requeridas por los servicios técnicos del Instituto Aragonés del Agua en aras de mejorar la gestión y eficacia del sistema, durante todo el periodo de duración del contrato.

Artículo 48.- Serán por cuenta del adjudicatario la adquisición de todos los medios informáticos y ofimáticos para el correcto desarrollo de los trabajos objeto de este Pliego, así como de todos los consumibles de uso habitual y cotidiano en las tareas de administración y gestión a desarrollar, vehículos, combustibles, desplazamientos, seguros, comunicaciones, suministros de agua, gas y energía eléctrica, arbitrios, tasas, impuestos y cualesquiera otros necesarios para el normal desarrollo de los trabajos objeto de este Pliego.

Artículo 49.- Será de cuenta y cargo del adjudicatario contar con cuantas autorizaciones, permisos o licencias y avales fueren necesarios para la realización del objeto del contrato.

Artículo 50.- El adjudicatario quedará obligado antes de la firma del contrato a facilitar al Instituto Aragonés del Agua, la documentación que acredite haber suscrito a su cargo una póliza de seguros por importe mínimo de 600.000,00 € que cubra la responsabilidad civil de él mismo y del personal a su cargo, por daños a terceros o cualquier eventualidad que suceda durante la ejecución de los trabajos.

CAPITULO X –FORMA DE ABONO DE LOS SERVICIOS

Artículo 51.- La retribución al contratista se abonará mediante certificaciones mensuales. Cada mes se emitirá una relación valorada para obtener el coste del servicio efectivamente prestado por el adjudicatario. La fórmula de retribución (IVA excluido) obedecerá al tipo

$$I = (0,4 \times C \times L) + (0,6 \times C \times R)$$

Siendo:

I = Importe de la retribución mensual del servicio prestado.

C = coeficiente de retribución ofertado por el adjudicatario, expresado en tanto por ciento y con dos decimales

L = Importe liquidado en el periodo de emisión de la relación valorada

R = Importe recaudado en el periodo de emisión de la relación valorada

Artículo 52.- Atendiendo al periodo existente entre la emisión de recibos y la finalización del periodo de pago voluntario, la liquidación del contrato se realizará en el mes de abril del año siguiente a la finalización del mismo, procediendo a reflejar en la liquidación los importes derivados de la aplicación del término de recaudación a las cantidades puestas al cobro a la finalización del contrato y que se hayan recaudado a la finalización del periodo voluntario de pago.

Artículo 53.- Dado que la retribución al adjudicatario se realiza por aplicación de un coeficiente sobre los importes liquidados y recaudados acorde a las tarifas del impuesto vigentes en cada ejercicio anual, no se considera procedente establecer una fórmula de revisión de precios del servicio.

CAPITULO XI. -PRESUPUESTO DE LICITACION

Artículo 54.- El presupuesto de licitación se establece aplicando un **coeficiente máximo de retribución C** definido en los términos del capítulo anterior del 3,06% (IVA excluido), considerando una previsión de una cantidad a liquidar anual en concepto de Impuesto sobre la Contaminación de las Aguas de 44.300.000,00 €, estimada en base a la situación de aplicación del Impuesto vigente en el año 2.015.

Artículo 55.- Atendiendo a lo anterior, el presupuesto total de licitación para el plazo de ejecución del contrato de cuatro años se fija en cinco millones cuatrocientos veintidós mil trescientos veinte euros (5.422.320,00 €) IVA excluido, ascendiendo el IVA a un millón ciento treinta y ocho mil seiscientos ochenta y siete euros con veinte céntimos (1.138.687,20 €), por lo que el presupuesto total de licitación es de SEIS MILLONES QUINIENTOS SESENTA Y UN MIL SIETE EUROS CON VEINTE CÉNTIMOS (6.561.007,20 €).

Importe sin IVA (€)	IVA repercutido (€)		Importe con IVA (€)
5.422.320,00	Tipo 21%	1.138.687,20	6.561.007,20

Artículo 56.- No se admitirán ofertas que aplicando el coeficiente ofertado a la previsión de cantidad a liquidar reseñada en el artículo anterior rebasen el presupuesto base establecido. Tampoco se admitirán ofertas variantes.

Artículo 57.- Dado que a lo largo de la duración del contrato los importes a liquidar en concepto de ICA pueden verse afectados tanto por las variaciones que experimenten las tarifas del impuesto como por el posible cambio normativo que sobre exenciones o bonificaciones o entrada en servicio puedan establecerse, se fija una cantidad máxima anual que, independientemente del resultado económico de la aplicación de la fórmula de retribución establecida en el artículo 51, no podrá superar en ningún caso la retribución efectivamente satisfecha al adjudicatario correspondiente a cada anualidad de contrato.



Anualidad	Importe máximo (IVA excluido)
1	1.875.000,00 € x coef baja
2	1.940.000,00 € x coef baja
3	2.007.000,00 € x coef baja
4	2.077.000,00 € x coef baja
5	2.150.000,00 € x coef baja
6	2.225.000,00 € x coef baja

CAPITULO XII – INCUMPLIMIENTOS Y PENALIZACIONES

Artículo 58.- El contratista está obligado a cumplir el contrato en los términos establecidos en este pliego, en su oferta y conforme a las instrucciones que se le encomienden desde el Instituto Aragonés del Agua para mejor prestación del servicio.

Los incumplimientos en que incurra el adjudicatario durante la prestación del contrato, se calificarán, según su trascendencia o reincidencia, como leves, graves o muy graves.

Artículo 59.- Se considerarán incumplimientos leves los siguientes:

- a) El incumplimiento de las órdenes e instrucciones recibidas para la debida prestación del servicio o la realización defectuosa de las mismas.
- b) El retraso o cumplimiento defectuoso de las obligaciones establecidas en el pliego que no ocasione perjuicios económicos y no esté específicamente clasificadas como graves.
- c) Demora, de hasta 30 días, en el cumplimiento de los plazos fijados para la entrega y puesta en funcionamiento de la aplicación informática de gestión, según lo dispuesto en el Anexo 1 del presente pliego, siempre que la misma no sea debida a causas ajenas al adjudicatario.
- d) El cierre puntual injustificado de las dependencias de atención al público dentro del horario establecido, sin que medie autorización del Instituto Aragonés del Agua.
- e) La falta de asistencia del responsable o del personal de la empresa a una reunión debidamente convocada por el Instituto Aragonés del Agua.
- f) El trato desconsiderado con los usuarios o con el personal del Instituto Aragonés del Agua por parte del adjudicatario o del personal a su servicio.
- g) El incumplimiento de la obligación de mantenimiento y decoro de las dependencias a su cargo.

Los incumplimientos leves serán penalizados con una cuantía de 600,00 €.

Artículo 60.- Se considerarán incumplimientos graves los siguientes:

- a) El retraso en la obligación de suministrar al Instituto Aragonés del Agua, en los plazos aplicables, las informaciones exigibles conforme al presente Pliego.
- b) El retraso o cumplimiento defectuoso de las obligaciones establecidas en el pliego que ocasionen

un perjuicio económico.

- c) No distribuir o entregar sin el suficiente plazo de antelación los avisos de cargo en cuenta y las notas informativas.
- d) Demora, entre treinta y uno y noventa días en el cumplimiento de los plazos fijados para la entrega y puesta en funcionamiento de la aplicación informática de gestión, según lo dispuesto en el Anexo I del presente pliego, siempre que la misma no sea debida a causas ajenas al adjudicatario.
- e) La demora injustificada o falta de la colaboración requerida en la tramitación de expedientes en cualquiera de sus fases.
- f) La alteración, modificación o introducción de correcciones no autorizadas en los recibos y resoluciones de expedientes facilitados a la empresa para su gestión.
- g) Negligencia en la guarda y custodia de los valores y documentos entregados para la realización de las funciones objeto de este contrato.
- h) Interrumpir la prestación del servicio por un período de hasta tres días hábiles, sin causa justificada ni autorización del Instituto Aragonés del Agua.
- i) No disponer de los medios materiales y de infraestructura comprometidos para la adecuada y correcta prestación del servicio.
- j) Disminuir el número y cualificación del personal descrito en la oferta.
- k) La obstrucción por el adjudicatario del control y fiscalización que debe ejercer el Instituto Aragonés del Agua.
- l) La situación de grave y notorio descuido en la conservación y mantenimiento de las instalaciones o demás infraestructura básicas adscritas al servicio, siempre que hubiese mediado requerimiento previo del Instituto Aragonés del Agua para la subsanación de dichas deficiencias, sin que se hayan corregido oportunamente en el plazo de un mes.
- m) Realización de obras o modificaciones de la oficina y/o de las instalaciones sin autorización.
- n) Cualquier otra actuación negligente que perjudique notoriamente los intereses del Instituto Aragonés del Agua, de la Administración en general y de los usuarios.
- o) La comisión de tres o más faltas leves de la misma naturaleza en el periodo de un año.

Los anteriores incumplimientos graves serán penalizados con multa de 3.000,00 €, a excepción del referido en la letra b); que se penalizará con 3.000,00 € más un 10 % adicional del quebranto económico ocasionado, y del previsto en la letra j), supuesto penalizado con multa a 3.000,00 € más el importe equivalente al 10 % de la retribución mensual.

Artículo 61.- Se considerarán incumplimientos muy graves los siguientes:

- a) Cobrar, recaudar o percibir cualquier cantidad para uso propio.
- b) Situar los fondos recaudados en cuentas distintas a la designada por el Instituto Aragonés del Agua.



- c) La prescripción, por negligencia del adjudicatario, de valores a su cargo.
- d) La demora en el inicio de la prestación del Servicio siempre que la misma no sea debida a causas ajenas al adjudicatario.
- e) Demora, superior a noventa días, en el cumplimiento de los plazos fijados para la entrega y puesta en funcionamiento de la aplicación informática de gestión, según lo dispuesto en el Anexo 1 del presente pliego, siempre que la misma no sea debida a causas ajenas al adjudicatario.
- f) Dedicación de las instalaciones a usos diferentes de los mencionados en el contrato.
- g) El incumplimiento de las obligaciones laborales y de la Seguridad Social con el personal afecto al servicio y de seguridad y salud en el trabajo.
- h) La falta de contratación, renovación periódica o ampliación de la correspondiente póliza del seguro en materia de responsabilidad civil o minorar de cualquier forma las garantías de la misma para con este contrato.
- i) La inobservancia, en la ejecución del contrato, normas o resoluciones administrativas y de los preceptos contenidos en el Reglamento General de Recaudación, Ley General Tributaria o demás disposiciones aplicables en materia de recaudación.
- j) Manipular o falsear la información a suministrar al Instituto Aragonés del Agua de conformidad con lo dispuesto en el presente Pliego.
- k) La utilización o cesión de la información contenida en soporte físico o informático relativa a listados, censos, padrones, así como la información referida a cada contribuyente, para fines distintos de los que son objeto del contrato.
- l) La inactividad prolongada originada por la falta de prestación de la totalidad o parte de los servicios contratados, por un periodo superior a tres días hábiles, sin que medie autorización ni obedezca a fuerza mayor.
- m) La comisión de tres o más faltas graves, de la misma naturaleza, en el periodo de un año.

Los incumplimientos muy graves se penalizarán con 6.000,00 €, salvo los comprendidos en las letras a), b) y c) de la presente cláusula, en cuyo caso a la penalización por incumplimientos muy grave se añadirá una penalización adicional correspondiente al 200 % de las cantidades afectadas por el incumplimiento. En el supuesto previsto en la letra d) cada día de demora en el inicio de la prestación del Servicio se penalizará con 3.000 €. Y en lo que respecta al incumplimiento muy grave referido en la letra l) cada día adicional de cierre a partir del tercero se penalizará con 6.000,00 €.

Siendo en cualquier caso la reiteración de incumplimientos muy graves causa suficiente para la posible resolución del contrato.

Artículo 62.- El contratista ingresará el importe de las sanciones económicas que le sean impuestas en la entidad financiera que el Instituto Aragonés del Agua designe y dentro del plazo señalado. Transcurrido el plazo sin haberse efectuado el ingreso, el importe de la sanción se detraerá de la retribución a satisfacer al contratista, o bien de la fianza definitiva.

La imposición de las penalizaciones será independiente de la obligación del adjudicatario de la indemnización tanto al Instituto Aragonés del Agua como a terceros de los daños y perjuicios que esos incumplimientos contractuales hayan causado.

CAPITULO XIII – CONTENIDO DE LAS OFERTAS

Artículo 63.- Dentro del sobre número 2, **“Referencias técnicas y propuesta sujeta a evaluación previa”**, los licitadores deberán incluir, **obligatoriamente en tomos individuales** dentro del citado sobre, la siguiente documentación:

- 1- “METODOLOGÍA DE TRABAJO”. En este apartado se presentará la metodología de trabajo que el licitador prevea aplicar en lo concerniente a la puesta en marcha del servicio, procedimientos de trabajo a desarrollar, medidas de control a adoptar para asegurar la eficacia en la liquidación y posterior recaudación en periodo voluntario de ingreso.
- 2.- “APLICACIÓN INFORMÁTICA DE GESTIÓN” En este apartado se presentarán los detalles de la aplicación informática con que se prestará inicialmente el servicio, así como el análisis y detalle de los entornos y funcionalidades a desarrollar por la nueva aplicación informática corporativa de gestión, características y afecciones del proceso de migración de datos de la aplicación inicial a la aplicación corporativa. Se detallará, en cuanto a la aplicación informática aportada por el proveedor para la prestación inicial del servicio, las características del aplicativo y funcionalidades, así como los niveles de servicio en materia de mantenimiento y actualizaciones; en cuanto al desarrollo e implantación de la nueva aplicación informática corporativa, la descripción de los módulos, componentes y funcionalidades a desarrollar, la planificación de los trabajos, el equipo de trabajo propuesto y la relación de entregables; y en cuanto al soporte y mantenimiento del nuevo aplicativo, las medidas previstas para asegurar la operatividad y estabilidad del sistema, así como para su necesaria evolución, y los niveles de servicio en relación con el mantenimiento y actualizaciones necesarias.
- 3.- “PERSONAL”. Se detallará la plantilla propuesta por el licitador para afrontar los trabajos y servicios objeto de este Pliego, indicando el número de trabajadores con que se dotará el servicio el primer año de trabajo y cualificación de los mismos. Se contemplarán en este apartado todos los aspectos relacionados con la organización funcional de este personal y de su repercusión en el servicio.
- 4.- “MEJORAS PROPUESTAS A CUENTA DEL ADJUDICATARIO”. Los licitadores podrán proponer hasta un máximo de cinco actuaciones de mejora que tengan relación directa con la prestación del servicio, entendiéndose en todo momento que se trata de mejoras sin coste adicional para el Instituto Aragonés del Agua. Se presentará justificación de cada mejora ofertada, así como cuantas características técnicas y especificaciones sean necesarias para la definición y evaluación de la actuación propuesta. No se acompañará coste estimado de cada una de las mejoras planteadas ni del global. Se presentará un cuadro resumen de las mejoras ofertadas de acuerdo con el modelo que figura en Anexo 2 al presente Pliego



5.- "MEDIOS MATERIALES A ADSCRIBIR AL SERVICIO".- Los licitadores detallarán los medios materiales adicionales a los obligados en este Pliego con los que van a dotar al servicio, entendiendo como tales aquellos que vayan a estar permanentemente disponibles en las oficinas que se habiliten para la prestación de los trabajos y susceptibles de empleo en todo momento. Estos medios materiales directamente adscritos al servicio se resumirán empleando el modelo que figura en Anexo 3 al presente pliego.

Artículo 64.- Será excluida cualquier oferta que presente importes o precios en la documentación aportada en el sobre 2.

Zaragoza, 19 de marzo de 2.015

EL JEFE DE UNIDAD DE CANON DE
SANEAMIENTO

Fdo.- Cecilio Valles Abenia

LA SECRETARIA GENERAL DEL
INSTITUTO ARAGONÉS DEL AGUA

Fdo.- Carmen Sanz Gandásegui

ANEXO 1

Especificaciones técnicas de la aplicación informática de gestión