



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE RIGE
LA CELEBRACIÓN DEL ACUERDO MARCO PARA LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO PARA LA GESTIÓN DE
COBROS EN EL EXTRANJERO DE SANCIONES EN
MATERIA DE TRÁFICO A TITULARES Y
CONDUCTORES CON DOMICILIO FUERA DE ESPAÑA
DE LA CENTRAL DE CONTRATACIÓN DE LA FEMP**



ÍNDICE

1	OBJETO DEL ACUERDO MARCO	3
2	PRESTACIÓN DEL SERVICIO	3
3	SOPORTES DOCUMENTALES	5
4	COMUNICACIÓN DE DATOS.....	6
5	PLAZOS DE NOTIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES.....	7
6	MEDIOS PERSONALES	7
7	MEDIOS MATERIALES	8
8	APOYO DE PAGOS Y LIQUIDACIÓN.....	8
9	CONFIDENCIALIDAD Y DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y FICHEROS.....	10
10	RESPONSABLES DE LOS CONTRATOS BASADOS	11



1 OBJETO DEL ACUERDO MARCO

El objeto del presente acuerdo marco (en adelante, el “**Acuerdo Marco**”) se refiere a las características técnicas que deben cumplirse para la puesta a disposición de las Entidades Locales de un servicio de asistencia técnica y colaboración para la gestión, así como para la notificación y recaudación, de las sanciones impuestas en materia de tráfico a conductores o titulares con domicilio fuera de España, cuya tramitación se encuentre bajo el ámbito de competencia de las administraciones locales y/o entes dependientes contratantes.

El Contrato basado firmado por el adjudicatario y la Entidad Local se ajustará al contenido del presente PPT, considerándose que las condiciones y cláusulas contenidas en él son partes integrantes de dicho Contrato basado.

2 PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La tipología, alcance y volumen de servicios a satisfacer por parte del adjudicatario serán aquellos que se concreten en la resolución de adjudicación del Contrato basado en función de las demandas de las Entidades Locales contratantes, dentro del alcance del presente PPT.

En este sentido, el servicio deberá incluir las siguientes prestaciones:

- a) Realización de todas las actuaciones materiales necesarias para notificar de forma válida en el extranjero, ateniéndose a las prescripciones legales que rigen en materia de servicios postales, las denuncias, resoluciones y actos de trámite del expediente sancionador, incluyendo la obtención de los datos del titular y, en su caso, del conductor del vehículo. El adjudicatario se encargará también de recibir las notificaciones o acuses de recibo que envíen los servicios de correos correspondientes.

El coste de las notificaciones lo asumirá la empresa adjudicataria.

- b) Elaboración del soporte documental conforme a los modelos facilitados por el órgano local competente en materia de tráfico y recaudación, necesario para llevar



a término las actuaciones necesarias con la finalidad de cursar en el extranjero las denuncias, resoluciones y/o actos de trámite de los expedientes sancionadores.

- c) Garantizar un adecuado servicio de atención a las personas infractoras integrado por personal que domine los idiomas más comunes. A estos efectos, se exige que el personal adscrito al Acuerdo Marco domine (en su conjunto), por lo menos, los siguientes idiomas: inglés, alemán, francés, portugués e italiano (idiomas básicos), pudiendo ser mejorada esta cuestión por el licitador en su oferta.

A estos efectos, el centro o servicio de atención a las personas infractoras ha de estar compuesto por al menos cinco (5) trabajadores con relación laboral con la empresa licitadora, debiendo ser cada uno de ellos conocedor de al menos uno de los cinco idiomas básicos que se exigen en esta letra del PPT y que además todos ellos tengan una experiencia en contratos con idéntico objeto, fundamentalmente en atención telefónica, igual o superior a dos (2) años.

Respecto a los medios personales adicionales ofertados como mejora por la licitadora sólo será necesario que, en el plazo indicado en el PCA, y antes de la formalización del Acuerdo Marco, la adjudicataria acredite que dichos trabajadores estén prestando sus servicios a la empresa (pudiendo ser subcontratados), y que tengan una experiencia igual o superior a (1) año en contratos con idéntico o similar objeto, fundamentalmente en atención telefónica.

- d) Elaboración de los modelos de fichero a utilizar entre la Entidad local contratante y la empresa adjudicataria a efectos de remitirse la información recogida en la cláusula 4 de este PPT. El modelo de fichero deberá ser autorizado por la Entidad local contratante.
- e) Registrar y remitir al órgano de la Entidad local contratante competente en materia de tráfico y recaudación toda la documentación que reciba y que requiera de la realización de una valoración jurídica, tales como alegaciones o recursos, debidamente traducidos al castellano. Cuando la Administración Local haya elaborado la resolución, la empresa adjudicataria tendrá que traducirla al idioma correspondiente y hacerla llegar al interesado.



- f) Control de los pagos realizados y comunicación de estos pagos a la Entidad Local contratante, de acuerdo con la información a la que tiene acceso la empresa contratista, a través de los medios especificados en la cláusula 8 de este PPT.
- g) Asumir los medios técnicos y personales por cuenta de la empresa adjudicataria.
- h) Designar por la empresa adjudicataria un responsable de la ejecución del contrato que haya tenido experiencia previa en la gestión de al menos cinco (5) contratos similares al objeto de la licitación e indicará el número de personas que destinará a la ejecución del mismo, especificando las funciones que desempeñan.
- i) Realizar al menos un (1) curso de formación anual sobre la prestación del servicio, y el manejo de la aplicación y sus posibles actualizaciones y funcionalidades, que será de carácter presencial si la Entidad Local así lo requiere.
- j) Cuantos otros actos sean necesarios o convenientes para garantizar el efectivo cumplimiento de los anteriores en la gestión de los expedientes sancionadores, de conformidad con las prescripciones normativas aplicables.

Cuando la prestación del Servicio lo permita, el adjudicatario deberá fomentar el uso de la dirección electrónica para poder realizar notificaciones telemáticas a personas jurídicas o físicas que lo acepten, así como el uso de la firma electrónica en la gestión y tramitación del procedimiento y en la firma de las resoluciones administrativas.

En ningún caso la realización de las prestaciones mencionadas implicará el ejercicio de autoridad por parte del adjudicatario ni el menoscabo de las funciones asignadas al personal funcionario de la Entidad Local contratante, así como tampoco estos trabajos serán excluyentes de otros estrictamente indispensables para alcanzar el buen fin del servicio prestado.

3 SOPORTES DOCUMENTALES

Los impresos de notificación emitidos por la empresa adjudicataria deberán contar con la aprobación previa de la Entidad Local contratante y tendrán, como mínimo:

- a) Los datos de la denuncia.



- b) Los textos facilitados por el correspondiente servicio de tráfico, aunque su traducción corresponda a la empresa adjudicataria.
- c) La firma del jefe del Departamento de tráfico de la Entidad Local contratante.
- d) El logo, identificación y dirección de la Entidad Local contratante.

La empresa adjudicataria deberá seguir este modelo excepto para introducir los datos y domicilio de la persona infractora.

4 COMUNICACIÓN DE DATOS

El órgano competente dentro de la Entidad Local contratante enviará, con una periodicidad semanal, a la empresa adjudicataria un fichero que contenga los datos de las denuncias a conductores o titulares de vehículos con domicilio fuera de España, así como las imágenes de las mismas. La empresa adjudicataria facilitará el modelo de fichero a estos efectos.

Este fichero dejará de enviarse un mes antes de la fecha de finalización del Contrato basado, con la finalidad de que los ingresos de los infractores y derecho de cobro de la adjudicataria que generen los envíos puedan imputarse al contrato.

La empresa adjudicataria enviará, por su parte, a mes vencido los siguientes ficheros:

- a) Un fichero de expedientes notificados que contendrá los datos de las notificaciones realizadas y los documentos digitalizados enviados.
- b) Un fichero de devolución de los acuses de recibo que contendrá el listado de los acuses de recibo que han sido devueltos firmados, rechazados, que están a la espera de su retiro o que no han podido ser entregados.
- c) Un informe mensual con la información relacionada con el listado de los expedientes descargados durante el mes.
- d) Un informe mensual con la relación de los expedientes gestionados y recaudados.



5 PLAZOS DE NOTIFICACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

La empresa adjudicataria tiene la obligación de notificar los expedientes dentro del plazo de prescripción de las infracciones y del plazo de caducidad de los expedientes recogidos en la normativa de tráfico vigente en cada momento y en la legislación española de forma subsidiaria para todo lo no recogido en la anterior.

6 MEDIOS PERSONALES

La empresa adjudicataria designará un responsable de la ejecución del Contrato basado, que deberá contar con una experiencia previa en la gestión de al menos cinco (5) contratos similares al objeto de la licitación e indicará el número de personas que destinará a la ejecución del mismo, especificando las funciones que desempeñarán.

El personal adscrito a la ejecución del Contrato basado deberá contar con cualificación suficiente para atender las actividades descritas en el apartado 2 y 3 de este PPT, especialmente con respecto al conocimiento de idiomas. En este sentido, entre el conjunto del personal adscrito a la ejecución del contrato, deberá haber al menos (1) una persona con aptitud suficiente para desenvolverse en cada uno de los idiomas básicos definidos en este PPT, garantizando que globalmente los medios adscritos al Acuerdo Marco pueden prestar los servicios en los idiomas mínimos exigidos, así como en los adicionales ofertados por la empresa adjudicataria, si los hubiese.

Al menos diez (10) trabajadores deberán adscribirse al centro o servicio de atención a las personas infractoras de los que al menos cinco (5) deberán contar con relación laboral con la empresa licitadora. Cada uno de ellos deberá conocer al menos uno de los cinco idiomas básicos que se exigen en este PPT y tener una experiencia en contratos con idéntico objeto, fundamentalmente en atención telefónica, igual o superior a dos (2) años. Además, como condición especial de ejecución, se establece en la cláusula 21.5 del PCA, que el mínimo de cinco (5) trabajadores con relación laboral con la adjudicataria, tengan contrato indefinido.

En cuanto al personal adicional que en su caso oferte el licitador, éste deberá estar vinculado a la empresa ya sea con carácter laboral o no, pudiendo estar subcontratado, y



deberá tener una experiencia igual o superior a (1) año en contratos con idéntico o similar objeto, fundamentalmente en atención telefónica.

El personal asignado por la empresa adjudicataria a la ejecución del contrato, con especial mención al personal encargado de la atención telefónica, y, en su caso, presencial al ciudadano, estará coordinado y dependerá, en todo momento, del responsable del contrato basado designado por la empresa adjudicataria para asumir la interlocución y gestión del contrato con la Entidad contratante, evitando, en todo caso, actos que pudieran considerarse como determinantes para el reconocimiento de una relación laboral.

Las funciones de organización y control del trabajo, y la dirección de los trabajadores que realicen las prestaciones objeto del contrato corresponderán en todo caso al contratista, que será el único interlocutor con la Entidad contratante, o el representante que a tal efecto designe. Se prohíbe de manera expresa organizar las prestaciones objeto de contratación como una unidad productiva con sustantividad propia o como un centro de trabajo autónomo.

A la extinción de los contratos de servicios, no podrá producirse en ningún caso la consolidación de las personas que hayan realizado los trabajos objeto del contrato como personal del ente, organismo o entidad del sector público contratante.

7 MEDIOS MATERIALES

La empresa adjudicataria tendrá que contar con los medios técnicos suficientes para garantizar la adecuada realización del objeto del contrato, especialmente con respecto al intercambio de información descrito en la cláusula 4. Los licitadores tendrán que especificar estas circunstancias en su oferta, que serán valoradas de acuerdo con la metodología propuesta.

8 APOYO DE PAGOS Y LIQUIDACIÓN

Los importes de las multas correspondientes a las sanciones impuestas a titulares y conductores de vehículos con domicilio fuera de España se ingresarán en una cuenta autorizada de ingresos de la Entidad Local correspondiente.



Esta cuenta bancaria deberá reunir las siguientes características y especificaciones técnicas:

- a) La cuenta bancaria debe ser restringida, de uso específico y exclusivo para los ingresos derivados del servicio objeto del contrato.
- b) La cuenta debe permitir las transacciones criptografiadas en SSL (*Secure Sockets Layer*) o TLS (*Transport Layer Security*).

Por su parte, el sistema de *E-commerce* utilizado de forma asociada a la cuenta para permitir el sistema de pagos debe cumplir con los siguientes requisitos:

- a) El sistema debe permitir el envío de transacciones de forma repetida hasta que exista respuesta positiva.
- b) El sistema debe aceptar el mayor número posible de tarjetas extranjeras. No se admitirá ningún sistema que no acepte como mínimo el pago a través de tarjetas de Master Card y Visa.
- c) El sistema debe estar disponible en el mayor número de idiomas posibles. No se admitirá ningún sistema que no permita realizar las gestiones en, al menos, los siguientes idiomas: (i) inglés, (ii) francés y (iii) alemán.
- d) El sistema debe ofrecer la posibilidad de personalizar gráficamente la página web a través de la cual se gestionen los pagos.
- e) El sistema tiene que ofrecer un ambiente de test que permita comprobar el procedimiento.
- f) El sistema debe ofrecer la opción de descargar tanto los ficheros de pago on-line como los realizados mediante transferencias bancarias.

La empresa adjudicataria tendrá acceso limitado a la cuenta bancaria, únicamente podrá consultar el contenido de la misma y los movimientos realizados con el fin de constatar los pagos realizados y poder realizar la facturación relativa a la gestión realizada.



La Entidad Local efectuará mensualmente las tareas de gestión contable asociadas a esta cuenta autorizada de ingresos, tarea para la cual podrá requerir a la empresa la documentación necesaria para la correcta gestión contable de la cuenta.

La empresa adjudicataria presentará mensualmente a mes vencido ante la Entidad Local una factura por el importe resultante de aplicar sobre la liquidación de los importes recaudados e identificados el porcentaje fijado como tipo de adjudicación.

La Entidad Local abonará directamente a la empresa adjudicataria las facturas devengadas dentro de los plazos previstos en el PCA.

En todo caso, si el abono de la sanción por parte de la persona sancionada tiene lugar transcurrido un año desde la finalización del Contrato basado no se abonará ningún importe por parte de la Entidad Local.

9 CONFIDENCIALIDAD Y DESTRUCCIÓN DE DOCUMENTACIÓN Y FICHEROS

El adjudicatario está obligado a mantener la más absoluta confidencialidad de todos aquellos datos y documentos que serán tratados en sus instalaciones. Accederán exclusivamente las personas estrictamente imprescindibles para el desarrollo de las tareas inherentes a este contrato y todas ellas serán advertidas del carácter de información confidencial y reservada.

La empresa adjudicataria tendrá que destruir todos los ficheros y documentos relativos a denuncias que no hayan sido notificadas a la finalización del contrato.

Asimismo, los acuses de recibo de las notificaciones entregadas una vez han sido digitalizadas y remitidas deberán ser destruidas.

En todo caso, una vez transcurrido el plazo máximo de dos años desde la finalización del contrato se tendrá que destruir o borrar el resto de los documentos o ficheros que conserve la empresa en relación con el contrato.



La empresa adjudicataria se compromete a remitir certificación acreditativa del cumplimiento de lo que se determine en esta cláusula, a la finalización del contrato y una vez transcurrido el plazo máximo de conservación de documentos y ficheros.

10 RESPONSABLES DE LOS CONTRATOS BASADOS

La persona designada como responsable del contrato por cada Entidad Local tendrá asignadas las siguientes funciones:

- a) Supervisar el cumplimiento por parte del adjudicatario de todas las obligaciones y condiciones contractuales.
- b) Coordinar a los diferentes agentes implicados en el contrato.
- c) Adoptar las decisiones y dictar las instrucciones necesarias para la correcta realización de la prestación pactada.
- d) Informar del nivel de satisfacción de la ejecución del contrato.