

III. Otras Resoluciones

Agencia Tributaria Canaria

2494 *RESOLUCIÓN de 31 de marzo de 2026, de la Directora, por la que se regulan las condiciones del encargo a la sociedad mercantil pública Asistencia Integral Tributaria, S.A. (Asista Canarias) para la prestación de determinados servicios en materia tributaria a la Agencia Tributaria Canaria para los ejercicios 2026-2027.*

ANTECEDENTES DE HECHO

Primero.- Desde el año 2015 se han venido formalizando determinados expedientes administrativos, mediante la suscripción de convenios de encomienda de gestión, entre la Agencia Tributaria Canaria (ATC) y la sociedad mercantil pública “Gestión Recaudatoria de Canarias, S.A.” -hoy ASISTA CANARIAS, S.A.-, para la prestación de determinados servicios en materia tributaria, así como otros servicios complementarios a esta materia. Estos expedientes se han ido modulando y adaptando a las necesidades entre las entidades suscriptoras, para llegar hasta el ejercicio actual a tramitar los encargos de gestión de servicios, todos con fines tributarios y con vigencia hasta el 31 diciembre de 2023, regulando en todos ellos la posibilidad de prórrogas expresas.

Segundo.- La Secretaria General de la Agencia Tributaria Canaria emitió informe el día 16 de diciembre 2025 sobre la necesidad y conveniencia de formalizar un nuevo encargo a la sociedad mercantil pública “Asistencia Integral Canaria, S.A. (ASISTA)”, para la prestación de determinados servicios en materia tributaria, así como la justificación del instrumento jurídico del encargo de gestión a un medio propio de la Administración de Pública Canaria.

Tercero.- El Director Gerente de la sociedad mercantil pública ASISTA informó el día 15 de diciembre de 2025 del coste económico y el volumen aproximado de actuaciones a realizar para cada uno de los servicios encomendados por la Agencia Tributaria Canaria, además de aportar declaración responsable sobre el cumplimiento de lo previsto en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por la que se transponen al ordenamiento jurídico español las Directivas del Parlamento Europeo y del Consejo 2014/23/UE y 2014/24/UE, de 26 de febrero de 2014 (en adelante Ley de Contratos), y demás documentación para la tramitación del expediente.

Mediante certificación del acta n.º 109 del Consejo de Administración de ASISTA CANARIAS, S.A., celebrado el día 12 de diciembre de 2025, se constata la aprobación de las tarifas de ASISTA para el ejercicio 2026 en su condición de medio propio y personificado.

Cuarto.- La Intervención General fiscalizó el expediente con fecha 31 de marzo de 2026.

Quinto.- El Consejo de Gobierno, con fecha 30 de marzo de 2026, aprobó el gasto derivado de la ejecución del presente encargo.

A estos antecedentes administrativos les son de aplicación los siguientes

FUNDAMENTOS DE DERECHO

Primero.- La sociedad mercantil pública Asistencia Integral Canaria, S.A. (ASISTA), con domicilio en la calle Agustín Millares Carló, n.º 20, en Las Palmas de Gran Canaria y CIF n.º A35385723, cumple los requisitos previstos en el artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, por lo que tiene la consideración de medio propio personificado de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Segundo.- El presente acto se sujeta al artículo 32 de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, y al artículo 32 de la Ley 4/2012, de 25 de junio, de medidas administrativas y fiscales, modificado por la disposición final primera de la Ley 7/2017, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2018.

Tercero.- De conformidad con el artículo 12.2.A.f) de la Ley 7/2014, de 30 de julio, de la Agencia Tributaria Canaria, le corresponde a la Dirección de la Agencia, entre otras funciones, “celebrar todo tipo de contratos, convenios o negocios jurídicos en nombre de la Agencia Tributaria Canaria, con otras entidades públicas o privadas, en las materias que sean competencia de esta, de acuerdo con lo dispuesto en este Ley y en el estatuto y demás normativa aplicable”.

Cuarto.- Si fuese preciso la contratación de personal, deberá estarse a los requisitos exigidos para los entes con presupuesto estimativo en el artículo 57 de la Ley 7/2022, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2023 (BOE n.º 56, de 7.3.2023).

Quinto.- Conforme a lo dispuesto en el artículo 32.7.b) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, el importe de las prestaciones parciales que el medio propio pueda contratar con terceros no excederá del 50 por ciento de la cuantía del encargo. No se considerarán prestaciones parciales aquellas que el medio propio adquiera a otras empresas cuando se trate de suministros o servicios auxiliares o instrumentales que no constituyen una parte autónoma y diferenciada de la prestación principal, aunque sean parte del proceso necesario para producir dicha prestación.

Conforme establece el artículo 32.2.a) de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público, la compensación económica derivada del presente encargo se ha establecido por referencia a las tarifas aprobadas por la entidad pública de la que depende el medio propio personificado, esto es, la Consejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea.

Sexto.- Las labores de supervisión y control del cumplimiento de las actuaciones encomendadas se llevarán a cabo por los responsables de las unidades administrativas de la Agencia Tributaria Canaria competentes en función de las actividades desarrolladas, y, en último término, por la secretaria general y las Subdirecciones u órganos afectados por razón del servicio encargado.

Dichos responsables deberán controlar que la ejecución del encargo no se desvía de lo estipulado, así como la efectiva finalización del servicio cuando concluya el plazo de vigencia del contrato. Igualmente, deberán informar y fundamentar la necesidad y procedencia de las posibles prórrogas y velar por el seguimiento de la subcontratación, conociendo, en todo momento, el grado y alcance de esta.

Séptimo.- Las prestaciones y actividades objeto del presente encargo, en ningún caso, suponen por parte de ASISTA el ejercicio de potestades administrativas que corresponden a la Agencia Tributaria Canaria.

El presente encargo no implica la existencia de vínculo jurídico alguno entre el personal al servicio de ASISTA y la Agencia Tributaria Canaria.

Tampoco se podrá producir al finalizar las actuaciones encomendadas una subrogación empresarial de la Agencia Tributaria Canaria en los términos previstos en el artículo 44.1 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo.

Durante el plazo de vigencia del presente encargo, este podrá modificarse por causas de interés público, y siempre que se justifique que la misma obedece a razones de eficacia y eficiencia en la ejecución del objeto del encargo.

Cualquier modificación deberá ser previamente fiscalizada y autorizada por el órgano que lo autorizó inicialmente.

Octavo.- El presente encargo tendrá una vigencia comprendida desde 1 del mes siguiente a su aprobación hasta el 31 de diciembre de 2027, salvo denuncia expresa de alguna de las partes formulada antes del 30 de septiembre de cada año.

Finalizado el periodo anterior, el encargo quedará automáticamente prorrogado por periodos de un (1) año, sin que el total de prorrogas pueda superar un máximo de dos (2) años, salvo denuncia expresa de alguna de las partes formulada antes del 30 de septiembre de cada año.

Noveno.- El artículo 26 de la Ley 9/2025, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2026, establece que le corresponde al Gobierno autorizar todos los gastos de cuantía superior a seis millones de euros.

En base a lo expuesto,

RESUELVO:

Único.- Encargar a la sociedad mercantil pública Asistencia Integral Canaria, S.A. (ASISTA), con domicilio en la calle Agustín Millares Carló, n.º 20, en Las Palmas de Gran Canaria, con CIF n.º A35385723, la prestación los servicios que se determinan en el anexo adjunto.

Comuníquese este encargo a la empresa pública ASISTA CANARIAS.

Canarias, a 31 de marzo de 2026.- La Directora, Raquel Peligero Molina.

ANEXO

Agencia
Tributaria
Canaria

**ENCARGO DE LA AGENCIA TRIBUTARIA
CANARIA AL MEDIO PROPIO PERSONIFICADO
ASISTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA S.A. PARA
LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN EL PERIODO
2026 -2027**

INDICE

Primero.	IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES	4
Segundo.	OBJETO DEL ENCARGO	4
	1. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO EN EL AMBITO DE LOS TRIBUTOS GESTIONADOS POR LA ATC Y EN MATERIA DE RECAUDACIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO CUYA GESTIÓN TENGA ATRIBUIDA LA ATC Y EN MATERIA DE IMPORTACIONES ..	4
	1.1. ÁREA RESPONSABLE	4
	1.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	5
	1.3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN	6
	2. ASISTENCIA EN MATERIA DE GESTIÓN RECAUDATORIA EN PERIODO EJECUTIVO ...	7
	2.1. AREA RESPONSABLE	7
	2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	7
	2.3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN	8
	3.1. ASISTENCIA EN LA CAMPAÑA DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LA PERSONAS FÍSICAS 10	
	3.2. ASISTENCIA EN MATERIA DE NOTIFICACIONES.....	10
	3.3. ASISTENCIA EN MATERIA DE ARCHIVO	11
	3.4. ASISTENCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES PARA PRECINTAS TABACO	12
	3.5. ASISTENCIA EN MATERIA DE FORMACIÓN	13
	3.5.1. AREA RESPONSABLE	13
	3.5.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	13
	3.5.3. ALCANCE DEL SERVICIO.....	13
	4. ASISTENCIA EN MATERIA INFORMÁTICA	13
	4.1. RESPONSABLE DE SERVICIO	13
	4.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMÁTICA TRIBUTARIA	13
	4.3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN	14
Tercero.	INTERLOCUTORES DE LAS PARTES Y COORDINACIÓN DEL ENCARGO	16
	1. DESIGNACION DE LOS INTERLOCUTORES DE CADA UNA DE LAS PARTES.....	16
	2. COMITÉ OPERATIVOS	17
	3. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO	18
Cuarto.	CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ENCOMENDADOS.....	18
	1. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)	18
	2. INFORMES DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS) 19	
	3. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS EN RELACIÓN CON LOS ANS 19	
	4. INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO.	20

Quinto.	FACTURACIÓN.....	20
1.	FACTURACIÓN MENSUAL	20
2.	FACTURACIÓN DE OTROS GASTOS	21
3.	REQUISITOS FACTURACIÓN	21
Sexto.	RETRIBUCIÓN DEL ENCARGO	21
1.	TARIFAS 2026.....	21
2.	REVISIÓN DE LAS TARIFAS	22
2.1.	PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN ORDINARIA DE LAS TARIFAS	22
2.3.	PROCEDIMIENTO PARA REVISIONES EXTRAORDINARIAS	24
Séptimo.	COSTE DEL ENCARGO	24
Octavo.	AUSENCIA VÍNCULO JURÍDICO	25
Noveno.	OBLIGACIONES DE LAS PARTES	25
Décimo.	RESPONSABILIDADES	29
Undécimo.	PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN.....	29
Duodécimo.	PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES	30
Decimotercero.	VIGENCIA DEL ENCARGO Y MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS	30
ANEXO I.	ACUERDO NIVEL DE SERVICIO	31
ANEXO II.	PERSONAL ASISTA REQUERIDO PARA EL ENCARGO	35
ANEXO III.	ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.....	37



Primero. IDENTIFICACIÓN DE LAS PARTES

La AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA, en adelante ATC, es un ente de Derecho público de los previstos en el artículo 2.d) de la Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria, con personalidad jurídica propia, plena capacidad de obrar y autonomía de gestión y funcional en los términos previstos en el artículo 7 de la norma citada *que tiene como objeto llevar a cabo respecto del sistema tributario canario, en nombre y por cuenta de la Comunidad Autónoma de Canarias, la aplicación efectiva de los tributos que lo integran, el ejercicio de la potestad sancionadora y la revisión en vía administrativa, excepto las reclamaciones económico-administrativas; y ello sin perjuicio de las competencias que en esta materia corresponden al Gobierno de Canarias y al titular de la consejería competente en materia tributaria. También podrá llevar a cabo la aplicación de aquellos recursos de Derecho público de otras administraciones y entes públicos cuya gestión se le encomiende por ley o por convenio.*

ASISTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA S.A., en adelante ASISTA, es una sociedad mercantil pública de la Comunidad Autónoma de Canarias con capital íntegramente público, constituida inicialmente con la denominación social “**Gestión Recaudatoria de Canarias**” (**GRECASA**) mediante escritura autorizada en Santa Cruz de Tenerife por el Notario D. Juan Antonio Pérez Giralda, como sustituto de su compañero D. Carlos Sánchez Marcos, el día 5 de enero de 1995, número 16 de su protocolo, inscrita en el Registro Mercantil de Provincia de Las Palmas, en el Tomo 1.203, general, Folio 167, Hoja núm. GC-12.132 e inscripción primera, y que posteriormente por acuerdo de Junta General Extraordinaria y Universal de 3 de marzo modificó su denominación social a “**Asistencia Integral Tributaria SA**” (**ASISTA CANARIAS**), acuerdo elevado a público mediante escritura otorgada en Santa Cruz de Tenerife ante la Notaria Dña. Beatriz Eugenia Cabello Mestre al número de su protocolo 623, el día 25 de marzo de 2022-.

Atendiendo a su objeto social, se reconoce en los Estatutos Sociales de ASISTA CANARIAS, modificados en la Junta General Extraordinaria y Universal de 1 de junio de 2009, previamente autorizado por Acuerdo del Gobierno de Canarias de 25 de mayo de 2009 e inscrito en el Registro Mercantil de Las Palmas el 27 de octubre de 2009, con número de asiento 1.759, el carácter de medio propio y servicio técnico de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y de las entidades vinculadas o dependientes de la misma. Dentro de dicho objeto están los servicios que se pretenden encomendar a la citada mercantil.

ASISTA CANARIAS actuará, en el presente encargo no solo como medio propio, sino también como entidad colaboradora en la gestión tributaria de la Agencia Tributaria Canaria.

Segundo. OBJETO DEL ENCARGO

1. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO EN EL AMBITO DE LOS TRIBUTOS GESTIONADOS POR LA ATC Y EN MATERIA DE RECAUDACIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO CUYA GESTIÓN TENGA ATRIBUIDA LA ATC Y EN MATERIA DE IMPORTACIONES

ASISTA tendrá la consideración de colaborador social en los términos del artículo 92 de la Ley General Tributaria a los efectos de los servicios de información y asistencia que preste.

1.1. ÁREA RESPONSABLE

SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN TRIBUTARIA, respecto de los aspectos transversales a los servicios de asistencia e información y respecto al ámbito de los tributos cuya gestión tiene atribuida la ATC.

SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN respecto a la asistencia e información en materia de recaudación de los derechos de cobro cuya gestión tiene atribuida la ATC.

ÁREA DE IMPORTACIONES E IMPUESTOS ESPECIALES Y GRANDES CONTRIBUYENTES, respecto al asesoramiento, asistencia técnica e información relativa a las declaraciones simplificadas de importaciones.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

a) La prestación de los servicios de asistencia e información en materia de tributos gestionados por la ATC, que comprenderá las siguientes tareas:

- Información tributaria dirigida a los obligados tributarios relativa a los tributos cuya gestión corresponde a la ATC, incluyendo a título meramente enunciativo y no limitativo, aspectos como los plazos de presentación de autoliquidaciones, los modelos tributarios a utilizar, las modalidades de presentación de dichos modelos, así como información sobre los criterios administrativos de interpretación y aplicación de la normativa tributaria.
- Asistencia técnica en la cumplimentación de solicitudes, comunicaciones de datos, declaraciones, autoliquidaciones y cualesquiera otros documentos de trascendencia tributaria, lo que comprende la grabación de los datos consignados en estos documentos y su digitalización en las aplicaciones informáticas que indique la ATC, conforme a las instrucciones que indique para este fin.
- Atender, en un plazo máximo de 3 días, las solicitudes de aclaración e información que formulen los órganos de gestión tributaria de la ATC en relación con los servicios objeto del encargo desarrollados en las Oficinas de Atención Tributaria, en adelante OATs, a fin de facilitar la adecuada la coordinación entre las partes. Asimismo, en caso de que la ATC formule un requerimiento con carácter urgente para mantener sus estándares de excelencia en la atención al ciudadano, ASISTA deberá dar respuesta en el plazo que aquella hubiese exigido en dicho requerimiento.
- Emisión y entrega a los contribuyentes de certificados expedidos por los órganos competentes de la ATC, previo pago de la tasa que en su caso corresponda.
- ASISTA realizará las notificaciones que correspondan, con ocasión de la asistencia al ciudadano en cualquiera de las Oficinas de Atención Presencial, de conformidad a las instrucciones de la ATC. ASISTA remitirá al órgano competente de la ATC, conforme a las instrucciones técnicas establecidas, los documentos acreditativos de las notificaciones efectuadas.

b) Los servicios de asistencia e información en materia de recaudación de los derechos de cobro cuya recaudación corresponde a la ATC, que incluye las siguientes tareas:

- Asesoramiento en general a los ciudadanos respecto a los derechos cuya gestión recaudatoria tengan atribuida la ATC.
- Asistencia técnica relacionada con las obligaciones de pago referidas a los derechos de cobro cuya gestión corresponda a la ATC, como entre otras, la emisión de cartas de pago, asistencia en la cumplimentación de formularios, solicitudes, incluida la grabación de los datos y su digitalización, en las aplicaciones que le indique la ATC y conforme a las instrucciones que ésta le facilite.
- Atender a los requerimientos de información de los órganos de gestión de recaudación de la ATC sobre los trámites gestionados en las OATs para facilitar la coordinación.
- Emisión y entrega a los contribuyentes de certificados expedidos por los órganos competentes de la ATC, previo pago de la tasa que en su caso corresponda.
- ASISTA realizará las notificaciones que correspondan, con ocasión de la asistencia al ciudadano en cualquiera de las Oficinas de Atención Presencial, de conformidad a las instrucciones de la ATC. ASISTA remitirá al órgano competente de la ATC, conforme a las instrucciones técnicas establecidas, los documentos acreditativos de las notificaciones efectuadas.

c) Los servicios de asistencia e información en materia de importaciones incluyen las siguientes tareas:

- Todas las tareas necesarias para la recepción de las declaraciones simplificadas y documentación asociada presentadas por los importadores, la grabación de datos y digitalización de la documentación, en los casos de importación de paquetería postal, y en las que se presenten previa a la solicitud de devolución de IVA en régimen de viajeros, de acuerdo con las instrucciones y requerimientos que establezca la ATC



- Comprobar los datos incluidos en las declaraciones con la documentación adjunta, registrar en su caso la deuda en el sistema de gestión que corresponda, emitir la carta de pago y comunicarla al declarante conforme a las instrucciones de la ATC.
- Emisión y entrega a los contribuyentes de certificados expedidos por los órganos competentes de la ATC, previo pago de la tasa que en su caso corresponda.
- ASISTA realizará las notificaciones que correspondan, con ocasión de la asistencia al ciudadano en cualquiera de las Oficinas de Atención Presencial, de conformidad a las instrucciones de la ATC. ASISTA remitirá al órgano competente de la ATC, conforme a las instrucciones técnicas establecidas, los documentos acreditativos de las notificaciones efectuadas.

1.3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

Sin perjuicio de las instrucciones que al efecto dicte la ATC, las condiciones y especificaciones en la prestación del servicio de información y asistencia al ciudadano, tendrán el alcance siguiente:

a) La información y asistencia será tanto presencial, como a través de cualesquiera de los canales que al efecto se establezca por la ATC, tales como asistentes virtuales, chats, videollamadas, teléfono o email.

ASISTA y la ATC velarán porque el alcance, contenido y calidad de la asistencia y asesoramiento sea el mismo cualquiera que sea el canal usado por el ciudadano.

El personal que preste el servicio de información y asistencia lo hará indistintamente, cualquiera que sea el canal que se use.

b) El servicio de asistencia presencial se realizará tanto con cita previa, como sin cita previa, estando ASISTA obligada a disponer de los recursos y organizar el trabajo de forma que se asegure el cumplimiento de los horarios de atención concertados con cita previa.

ASISTA garantizará que para todos los trámites encargados haya disponibilidad para concertar una cita en los dos días hábiles siguientes al momento en que se pretenda concertarla.

Deberá prestarse especial atención al colectivo considerado de atención preferente por sus especiales características.

c) ASISTA deberá contar con los recursos materiales necesarios para la adecuada gestión de las colas de ciudadanos, incluyendo, entre otros: monitores de citas, pedestales e impresoras de tiques. Estos dispositivos estarán conectados al sistema de citas de la ATC, permitiendo la gestión de las citas a la ATC, así como identificar si los usuarios cuentan con cita previa y facilitando la evaluación de los tiempos de espera y atención por trámite y empleado.

d) La entrega de los certificados expedidos por los órganos competentes de la ATC se realizará previa acreditación del pago de la tasa exigible de acuerdo con la normativa en vigor, mediante la exhibición del justificante de pago.

e) ASISTA deberá realizar encuestas de satisfacción a los ciudadanos sobre los servicios prestados. La estructura, frecuencia y forma de evaluación será sometida a la previa aprobación de la ATC

f) El horario de atención al ciudadano será de lunes a viernes, excluyendo los días festivos, y se establecerá conforme a lo que determine la Agencia Tributaria Canaria (ATC). La ATC promoverá la progresiva ampliación de dicho horario a las tardes, con el objetivo de garantizar la máxima disponibilidad y facilitar el acceso universal de los ciudadanos a un servicio esencial para el cumplimiento de sus obligaciones tributarias. ASISTA realizará las gestiones necesarias para adaptar sus medios personales y materiales al cumplimiento de este objetivo, respetando en todo momento la normativa laboral vigente y asegurando la adecuada organización de los recursos humanos y materiales.

2. ASISTENCIA EN MATERIA DE GESTIÓN RECAUDATORIA EN PERIODO EJECUTIVO

2.1. AREA RESPONSABLE

SUBDIRECCIÓN DE RECAUDACIÓN

2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Incluye todas las actividades de carácter material, técnico, o de servicio, que no impliquen ejercicio de autoridad, ni dación de fe pública, dirigidas al cobro de las deudas en periodo ejecutivo de todos los ingresos de derecho público sobre los que la ATC sea competente por razón de cualquier título legal o convencional hasta la finalización del procedimiento administrativo de apremio.

Dicha obligación se extenderá a cualquier tipo de actividad de consultoría, asistencia técnica y de prestación de servicios en materia de recaudación ejecutiva o de cualesquiera otras de naturaleza accesoria relacionadas directa o indirectamente con la misma.

En todo caso, la prestación de este servicio comprenderá, entre otras, las siguientes tareas:

- Preparación y emisión de los documentos en los que se formalicen los actos dictados por los titulares de los órganos competentes de la ATC en materia de recaudación ejecutiva tales como requerimientos de información, diligencias de embargo, propuestas de resolución, resoluciones, etc.

En materia de embargos, la gestión de los mismos incluyendo identificación de deudores, solicitud de información de bienes embargables (Colegio de Registradores, Tesorería General de la Seguridad Social, Dirección General de Tráfico, AEAT, entre otros) y su carga en la aplicación informática, orden de ejecución de embargo y comunicación de su resultado.

En materia de declaración de responsabilidades tributarias, se encargarán de la preparación de la declaración de fallido del sujeto pasivo y de los documentos necesarios, incluida la propuesta de fundamentación para la exigencia de la responsabilidad, para la apertura del expediente de declaración de responsabilidad. Una vez iniciado, se encargarán de la redacción de los documentos para la comunicación del inicio del procedimiento y de su resolución.

- En materia de requerimiento de pago de deuda a sucesores, se encargarán de su preparación en caso de fallecimiento del obligado y disolución de persona jurídica.

- Emisión y entrega a los obligados tributarios de los documentos cobratorios que soliciten para efectuar el pago de las deudas que se encuentren en período ejecutivo en las entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria.

- Actos de preparación de la enajenación forzosa de bienes mediante subasta, contratación de las tasaciones externas a efectos de la valoración de los bienes embargados, en su caso, y fijación del tipo, acuerdo de enajenación, publicación de subasta en el portal BOE y actos posteriores tales como la elaboración de la propuesta de acuerdo de adjudicación, preparación del informe al órgano con funciones de asesoramiento jurídico y entrega de la certificación de adjudicación.

- Apoyo logístico a la ATC mediante actuaciones tales como el transporte y depósito de bienes embargados.

- Actuaciones materiales de depuración de valores.

- Contratación del acceso telemático a la información suministrada por los registros mercantiles y de la propiedad u otras entidades autorizadas cuando tenga o pueda tener trascendencia en la tramitación de los procedimientos de recaudación de la ATC.

- Grabación de los datos que resulten de los procedimientos de recaudación en vía de apremio, revisión y sancionadores tramitados por los órganos tributarios con competencias en materia de recaudación ejecutiva (p.ej.: fecha de expedición de documentos, fecha de trabas, grabación de los bienes embargados, etc.).



- Comprobación diaria de los anuncios en materia de concurso de acreedores que se publiquen en el BOE y cuando implique la apertura del procedimiento judicial concursal, además:

- Grabación de dicha circunstancia en la clasificación del contribuyente en M@GIN o en la aplicación informática que, en su caso, lo sustituya.
- Preparación del certificado de deudas pendientes que emitirá al órgano competente de la ATC para su firma
- Bloqueo de las deudas ya apremiadas.
- Realización de cualquier comunicación que le indique la ATC a los administradores concursales designados por los Juzgados para gestionar el concurso de acreedores, mediante mensaje de correo electrónico.

- Revisión de los anuncios que en el BOE se refieran a los procedimientos de Concurso de acreedores de deudores de la ATC. Una vez identificado un deudor en situación de concurso de acreedores, deberán dar de alta dicha situación en la clasificación del contribuyente, así como preparar la propuesta de certificación de deudas concursales de dicho deudor.

- Realización de cualquier comunicación que le indique la ATC a los administradores concursales designados por los Juzgados para gestionar el concurso de acreedores, mediante mensaje de correo electrónico.

- Cualesquiera otras de naturaleza análoga a las anteriores que fuere preciso realizar dentro del ámbito de la recaudación ejecutiva.

La ATC deberá comunicar a ASISTA con carácter previo a su formalización, los convenios para la prestación del servicio de gestión de cobro en vía ejecutiva de los débitos de otros entes públicos a efectos de adoptar las medidas organizativas que fueren necesarias para la prestación del servicio.

En la página web de la Agencia, en el apartado de la Comisión de Transparencia están a disposición de ASISTA la relación de convenios para la prestación del servicio de gestión de cobro en vía ejecutiva suscritos por la ATC incluidos en el perímetro del alcance de este servicio, que la ATC tiene la obligación de mantener actualizada.

ASISTA ejecutará el encargo de gestión de cobro las deudas objeto de apremio de acuerdo con los criterios fijados en todo momento por la ATC.

2.3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

Sin perjuicio de las instrucciones que al efecto dicte la ATC, las condiciones y especificaciones en la prestación del servicio de recaudación ejecutiva, tendrán el alcance siguiente:

a) Ingresos

El ingreso de las deudas se efectuará a través de las entidades de crédito que tengan la condición de entidades colaboradoras en la gestión recaudatoria en los términos establecidos en la normativa reglamentaria.

También se podrá efectuar en las cuentas restringidas abiertas en las entidades de crédito que la ATC señale en cada momento y en las condiciones por ella establecidas. En estos casos, corresponderá a ASISTA el registro de tales ingresos en la aplicación informática.

Cuando los ingresos se hubiesen hecho en cualquier otra cuenta distinta de las anteriores, la ATC lo comunicará a ASISTA a efectos del registro de tales ingresos en la aplicación informática.

Solicitud de colaboración e información a la ATC.

Cuando la ejecución total o parcial del encargo requiera de la colaboración o aportación de información por parte de la ATC, ASISTA recabará de ella dicha colaboración o información comunicándole, en su caso, los efectos que derivan de la falta de atención de lo solicitado.

b) Datos

A efectos del encargo, se entiende por data, la cancelación de valores en periodo ejecutivo en la aplicación informática M@GIN, o cualquier otra que la sustituya.

La cancelación de valores se puede producir por ingreso o por baja.

- **Data por ingreso**, comprende las formas de extinción de la deuda por pago, compensación, deducción sobre transferencia y adjudicación de bienes y derechos a la Hacienda pública acreedora.

- **Data por baja**, comprende los siguientes motivos de data:

- Anulación
- Devolución de valores al organismo o entidad territorial titular de los mismos en los supuestos y con las condiciones que se fijen en los correspondientes Convenios.
- Incobrable: son créditos incobrables aquellos que no han podido hacerse efectivos en el procedimiento de apremio por resultar fallidos todos los obligados al pago. La declaración total o parcial de crédito incobrable determina la baja en cuenta del crédito en la cuantía indicada en la declaración.
 - Cuando se constatare la solvencia sobrevenida de alguno de los obligados al pago de un crédito declarado total o parcialmente incobrable, el órgano de recaudación acordará la rehabilitación de dicho crédito, siempre que no mediare prescripción, y ASISTA continuará con las actuaciones objeto de encargo de acuerdo con las indicaciones de la ATC.
 - También procederá la baja por incobrable cuando la ATC acuerde la propuesta de incobrable de valores cuya titularidad corresponda a los entes públicos con convenio.
- Prescripción del derecho a cobrar.
- Falta de datos, en aquellos supuestos en los que la falta de datos o los errores en los datos de los valores en periodo ejecutivo no permitan el inicio o continuación de la actividad recaudatoria.
- Fallecidos, en los casos de extinción de sanciones administrativas y tributarias no susceptibles de ser requeridas a los sucesores.
- Menor cuantía, en aquellos valores en los que concurren los requisitos establecidos en las Órdenes de la Consejería de Hacienda dictadas al amparo de lo establecido en los artículos 16 de la Ley 9/2006, de 11 de diciembre, Tributaria de la Comunidad Autónoma de Canarias y 18 de la Ley 11/2006, de 11 de diciembre, de la Hacienda Pública Canaria.

c) Costas del procedimiento.

Tienen la consideración de costas del procedimiento de apremio aquellos gastos que se originen con ocasión de la actuación recaudatoria especificados en el Reglamento General de Recaudación, aprobado por Real Decreto 939/2005, de 29 de julio.

Corresponderá a ASISTA anticipar, en su caso, el pago de todas las costas derivadas de la ejecución del encargo. ASISTA liquidará mensualmente todas las costas cuyo pago haya sido anticipado por ella en los términos establecidos en este encargo.



3. SERVICIOS ACCESORIOS A LA ACTIVIDAD DE LA AGENCIA TRIBUTARIA

3.1. ASISTENCIA EN LA CAMPAÑA DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LA PERSONAS FÍSICAS

3.1.1. AREA RESPONSABLE

SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TRIBUTARIA.

3.1.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A requerimiento de la ATC, y en los plazos que esta le indique, habilitar y ceder los espacios, el mobiliario, material fungible y el no inventariable de oficina y sistemas, para el desarrollo de la campaña del Impuesto de la Renta de Personas Físicas en virtud del acuerdo de colaboración suscrito entre el Gobierno de Canarias y la Agencia Tributaria del Estado, en adelante AEAT.

Prestar servicios de asistencia, logística, vigilancia, limpieza y soporte informático que aseguren la adecuada prestación de los servicios de asistencia y asesoramiento al ciudadano en los espacios cedidos. En particular, ASISTA será responsable del control de acceso de los contribuyentes, colaborando en la adecuada organización de las colas.

Colocar la cartelería informativa y de comunicación, de acuerdo con las instrucciones de la ATC.

3.1.3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

Serán de aplicación las instrucciones técnicas que para este servicio haya definido la ATC, al objeto de asegurar que se alinean los procedimientos y recursos que se requieren a lo que se convenga por la ATC con la AEAT.

Corresponde a la ATC, en la persona que al efecto designe como coordinador, la interlocución y coordinación con la AEAT. Cualquier comunicación con la AEAT debe canalizarse a través del coordinador o atendiendo a las instrucciones que este determine.

3.2. ASISTENCIA EN MATERIA DE NOTIFICACIONES

3.2.1. AREA RESPONSABLE

SUBDIRECCIÓN GESTIÓN TRIBUTARIA.

ASISTENCIA AL CONTRIBUYENTE

3.2.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Práctica mediante Correos u otro operador postal de cualquier notificación o comunicación requerida por la Agencia de acuerdo con las instrucciones técnicas que se aprueben por la ATC.

La prestación de dicho servicio no implicará, en ningún caso, el ejercicio de potestades administrativas correspondientes a la ATC.

3.2.3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

El encargo alcanza a las actividades de carácter material, técnico o de servicio de las notificaciones y comunicaciones.

En relación con las notificaciones y comunicaciones a practicar en papel a quienes no están obligados a relacionarse electrónicamente con la Administración, el encargo comprenderá las siguientes tareas:

- Impresión, plegado, ensobrado y entrega material al operador postal universal de los documentos para su notificación en papel al obligado tributario.
- Comprobación y grabación del resultado de la gestión de la notificación o comunicación.

- Cuando la notificación postal hubiese sido infructuosa, ASISTA realizará las actuaciones materiales y de carácter técnico, conforme a las instrucciones de la ATC, que sean necesarias para la notificación por comparecencia por medio de anuncios en el Boletín Oficial del Estado.

- Control de calidad de las notificaciones practicadas por el operador postal universal.

ASISTA remitirá al órgano competente de la ATC, conforme a las instrucciones dictadas al efecto, los documentos acreditativos de las notificaciones efectuadas, los documentos que no hayan podido ser notificados, así como los soportes electrónicos conteniendo la información que proceda.

3.3. ASISTENCIA EN MATERIA DE ARCHIVO

3.3.1. AREA RESPONSABLE

SECRETARIA GENERAL

3.3.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Realizar los trabajos de apoyo para la gestión del archivo documental en papel y soporte informático consistentes en tareas de traslado, custodia, identificación, clasificación, ordenación, descripción y expurgo de la documentación de la ATC.

Se incluyen las tareas de traslado físico de los documentos y cajas de archivo por cambios de ubicación, lo que comprende las tareas de carga y descarga de vehículos, uso de carretilla traspaleta, así como la instalación de cajas de archivo en estanterías y armarios rodantes.

Dichos trabajos se desarrollarán de acuerdo con lo establecido en el Reglamento del Sistema de Gestión Documental y Organización de los archivos dependientes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y conforme a las instrucciones dictadas al efecto, así como las que le facilite el ARCHIVERO de la ATC, coordinador y supervisor de este servicio, al interlocutor que designe ASISTA para este servicio.

Poner a disposición de la ATC todo el espacio disponible en el archivo de las Torres, cuyas instalaciones deberán reunir las condiciones que aseguren que la documentación en papel se encuentra en condiciones adecuadas de conservación y que se cumplen las medidas de seguridad exigibles.

Poner a disposición de la ATC, a su requerimiento el personal cualificado necesario para la realización de los trabajos archivísticos que se desarrollen en los centros siguientes:

- En el Archivo Central de la ATC en Las Palmas (Calle Simancas nº 52).
- En el Archivo Central de la ATC en Santa Cruz de Tenerife (Navinte).
- En el archivo auxiliar de Las Torres.

3.3.3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

Respecto al archivo auxiliar de Las Torres ASISTA será responsable de:

- Asegurar su adecuado mantenimiento y limpieza del archivo de Las Torres.
- Tomar cuantas medidas sean necesarias para asegurar que se cumplen los requerimientos de seguridad y accesibilidad.
- Hacer frente a los gastos corrientes del espacio como pudieran ser los correspondientes a energía, los asociados al abastecimiento de agua y a la evacuación de aguas residuales, la eliminación responsable medioambientalmente de los residuos.
- Suscribir un seguro multirriesgo o los seguros que se requieran que al menos atiendan a las siguientes coberturas claves:



- **Seguro de continente:** Protege el inmueble y sus elementos fijos, como paredes, suelos, instalaciones eléctricas y sistemas de protección contra incendios.
- **Seguro de contenido:** Cubre el mobiliario, equipos informáticos, dispositivos electrónicos y otros bienes dentro de la oficina.
- **Seguro de responsabilidad civil:** Protege contra reclamaciones de terceros por daños personales o materiales ocurridos en la oficina.
- **Cobertura contra robos y daños:** Asegura los bienes de la oficina en caso de robo, vandalismo o accidentes como incendios e inundaciones.

Respecto a los trabajos de apoyo para la gestión de archivo ASISTA deberá seguir las instrucciones dictadas por la ATC. Toda la documentación custodiada por ASISTA quedará a disposición de la ATC.

3.4. ASISTENCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES PARA PRECINTAS TABACO

3.4.1. AREA RESPONSABLE

AREA DE IMPORTACIONES Y GRANDES CONTRIBUYENTES

3.4.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La prestación de los servicios integrales de la logística de almacenes de las precintas de tabaco de acuerdo con las instrucciones técnicas que le indique el área responsable de servicio de la ATC.

3.4.3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

La prestación de los servicios integrales de la logística de almacenes incluye:

a) Puesta a disposición de los almacenes

ASISTA se compromete a habilitar y mantener en condiciones óptimas las instalaciones de almacenamiento necesarias y puestas a su disposición para la correcta custodia de las precintas. ASISTA será responsable de los gastos operativos ordinarios asociados a la gestión del almacén, incluyendo suministros (electricidad, agua, etc.), limpieza, seguros, mantenimiento y personal operativo.

b) Recepción de mercancías

ASISTA, en presencia del personal designado al efecto por la ATC, será la responsable de la recepción física y documental de las precintas, de acuerdo con las instrucciones y requerimientos dictados por la ATC, incluyendo la verificación de todos los aspectos cuantitativos y cualitativos del pedido que hubiera realizado la ATC a la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre.

c) Gestión de inventarios

ASISTA será responsable del registro, control y seguimiento de existencias mediante sistemas informatizados, asegurando la trazabilidad, rotación y disponibilidad de los productos almacenados, de acuerdo las instrucciones y requerimientos que establezca la ATC.

ASISTA considerando los tiempos de aprovisionamiento y la rotación de las precintas, deberá proponer a la ATC los pedidos a realizar que evite la ruptura de stock.

d) Despacho y salidas de mercancías

ASISTA será responsable de las tareas de preparación, verificación y entrega de las precintas a los fabricantes, titulares de depósitos o importadores que se realizará, siempre en presencia de personal de la ATC y conforme a las instrucciones, procedimientos y órdenes de salida emitidas por la ATC.

e) Responsabilidad en materia de seguridad

Seguridad física: ASISTA será responsable de implementar y mantener medidas de seguridad física en las instalaciones, tales como vigilancia, control de accesos, sistemas de alarma y protección contra incendios.

Seguridad laboral: ASISTA garantizará el cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales, incluyendo la formación del personal, el uso de equipos de protección individual (EPI) y la implementación de protocolos de seguridad.

3.5. ASISTENCIA EN MATERIA DE FORMACIÓN

3.5.1. AREA RESPONSABLE

SECRETARIA GENERAL

3.5.2. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Cesión de las aulas de formación y control del acceso y permanencia en las aulas del alumnado y profesorado.

Las aulas deberán estar disponibles y en perfecto estado al menos con una antelación de media hora antes del comienzo de la acción formativa, que se le comunicara con al menos 3 días hábiles de antelación.

3.5.3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio se prestará en los términos siguientes:

- En las aulas de formación deberán estar a disposición de la ATC un mínimo de 16 puestos totales para los alumnos dotado de ordenador y los periféricos correspondientes.
- Se deberá poner a disposición del profesor ordenador, periféricos, pizarras, proyectores y resto de material necesario para impartir la formación.
- Igualmente, se pondrá a disposición de la ATC los materiales fungibles y digitales con las conexiones, accesos y configuraciones que se requieran por parte de la ATC, que deberá hacerlo con al menos 3 días hábiles de anticipación.
- Hacer frente a los gastos corrientes del espacio como pudieran ser los correspondientes a energía, los asociados al abastecimiento de agua y a la evacuación de aguas residuales, la eliminación responsable medioambientalmente de los residuos.
- En caso de que se impartieran acciones formativas a partir de las 16:00 se requerirá de vigilante para el control de accesos y presencia.

4. ASISTENCIA EN MATERIA INFORMÁTICA

4.1. RESPONSABLE DE SERVICIO

DEPENDENCIA DE INFORMÁTICA TRIBUTARIA DE LA ATC

4.2. DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS DE INFORMÁTICA TRIBUTARIA

Con relación a la prestación de servicios informáticos en materia tributaria y proyectos que coadyuven a mejorar la gestión, análisis, control y seguimiento de su actividad interna, operativa y/o de funcionamiento de la ATC, las tareas incluidas son las siguientes:

- Las labores de **mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de la sede Electrónica de la ATC**, incluyendo los módulos o funcionalidades de los formularios o programas de ayuda a los obligados tributarios y la



interoperabilidad con otros sistemas (Middleware), y el portal web informativo que ésta determine en cada momento:

- El mantenimiento correctivo consiste en el soporte y la resolución de todas aquellas incidencias que se derivan de errores producidos en el funcionamiento de los módulos implantados, que no han podido ser detectados ni durante el estudio funcional del sistema, ni en la fase de pruebas del mismo.
- El mantenimiento adaptativo comprende el soporte y la resolución de peticiones relacionadas con la evolución del ámbito normativo y/o técnico, o como consecuencia de cambios en el entorno organizativo al que el sistema da soporte. También se incluyen todas aquellas actividades de diseño funcional, diseño técnico, construcción, pruebas unitarias, pruebas de integración, pruebas de aceptación/regresión y de usuario.
- El mantenimiento evolutivo abarca el soporte y la resolución de peticiones relacionados con los siguientes aspectos:

Peticiones de mejora y/o ampliación de las capacidades funcionales o técnicas existentes en los sistemas, incluyendo la actualización de las versiones de los productos de base.

Implantación de nuevas funcionalidades, incluyendo, en cualquier caso, todas las actividades de diseño funcional, diseño técnico, construcción, pruebas unitarias, pruebas de integración, pruebas de aceptación/regresión y de usuario y tareas de soporte.

Además de las labores de mantenimiento mencionadas anteriormente, se incluyen también las tareas de asistencia técnica ante las incidencias informáticas reportadas por los usuarios de cualquiera de las aplicaciones incluidas en este apartado.

- **Instalación y migración a la infraestructura de la ATC**, así como el mantenimiento correctivo, adaptativo y evolutivo de las **aplicaciones desarrolladas para la ATC** en los encargos anteriores, entre otras: NOTIFEX, gestión de precintas de Labores del Tabaco, aplicaciones relacionadas con la gestión recaudatoria y la asistencia a los contribuyentes (Microsoft Dynamics).

- Diseño, desarrollo e implantación del Sistema o **Módulo de Información de Contabilidad de los Tributos**, así como su posterior mantenimiento y soporte.

- Instalación, desarrollo, mantenimiento y evolución de **tecnologías de la información y comunicación (TIC)** que den soporte a proyectos de la ATC que coadyuven a mejorar la gestión, análisis, control y seguimiento de su actividad interna, operativa y/o de funcionamiento, entendiendo por tales, el conjunto de tecnologías desarrolladas para la gestión de la información y su transmisión, en los ámbitos operativos que se determinen.

4.3. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

Las tareas a desarrollar dentro de los servicios objeto del encargo, y que se describen a continuación, se han de ejecutar manteniendo la documentación correspondiente actualizada para el mantenimiento correctivo y adaptativo, y/o como fases del ciclo de vida de un proyecto normal en el mantenimiento evolutivo.

a) Actividades de planificación, control y seguimiento.

Se trata de la colaboración con la Dependencia de Informática Tributaria respecto del planeamiento, control y seguimiento del conjunto de las actividades incluidas en el servicio, la necesaria coordinación con sus técnicos, la temprana detección y resolución de problemas con la finalidad de minimizar los posibles retardos o disfunciones y la preparación y suministro de información detallada a los responsables de equipo de la Dependencia de Informática Tributaria de la ATC sobre el estado de los distintos proyectos.

ASISTA dispone de infraestructura que da servicio a la ATC, siendo necesario mantener esta situación hasta que se completen los trabajos en curso de migración a la infraestructura de la ATC, momento a partir del cual la prestación

de servicios a la ATC se realizará utilizando los sistemas de la ATC a través del puesto de trabajo habilitado mediante VDI.

b) Actividades de desarrollo.

La realización del mantenimiento y el desarrollo de las nuevas funcionalidades habrán de llevarse a cabo de acuerdo con las funciones de acceso, seguridad y utilización definidas por la ATC.

ASISTA se asegurará que todas las aplicaciones web, módulos, componentes de software y servicios asociados desarrollados en el marco del presente encargo cumplan en todo momento con lo dispuesto en el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) dentro del alcance de sus actividades de desarrollo, así como con las recomendaciones y obligaciones establecidas en las guías CCN-STIC-812 y CCN-STIC-422 del Centro Criptológico Nacional. El diseño, desarrollo, pruebas, despliegue y mantenimiento deberán observar dichos marcos normativos y guías técnicas.

ASISTA suministrará toda la documentación de los distintos proyectos conforme a lo establecido por la Dependencia de Informática Tributaria.

c) Actividades de implantación.

ASISTA realizará las tareas necesarias de preparación previa de datos, migraciones de datos de otros sistemas originales, caso de provenir de algún origen preexistente, elaboración de informes de validación, etc. de aquellas acciones de mantenimiento o nuevos desarrollos que se requieran.

Con carácter previo a la puesta en producción de cualquier aplicación o evolución significativa, ASISTA deberá someter el sistema a una auditoría de seguridad conforme a los requisitos del ENS y a las guías CCN-STIC aplicables, garantizando la corrección de todas aquellas deficiencias detectadas que puedan afectar a la seguridad del sistema. Para las aplicaciones ya implantadas, será igualmente obligatorio someterlas a auditorías de seguridad periódicas, con una frecuencia mínima anual, especialmente cuando se trate de servicios accesibles desde internet. ASISTA será responsable de planificar y ejecutar las acciones correctoras derivadas de dichas auditorías.

Para todas las acciones realizadas, ASISTA llevará a cabo las actividades de formación correspondientes, tanto a los usuarios finales del sistema como al personal técnico de la Dependencia de Informática Tributaria en cuanto al detalle de la implementación técnica de la solución desarrollada.

d) Actividades de pruebas.

En el entorno de integración que se determine se deberán llevar a cabo las pruebas finales completas de la actividad efectuada aportando los correspondientes manuales de las pruebas funcionales realizadas.

ASISTA, en aquellas ocasiones que se le demande, tendrá que aportar los resultados de las ejecuciones de las pruebas realizadas, principalmente en aquellas funciones que representen una novedad tecnológica en la aplicación, o si la importancia de la materia lo hiciera recomendable.

e) Actividades de mantenimiento correctivo.

El mantenimiento correctivo consiste en el soporte y la resolución de todas aquellas incidencias que se derivan de errores producidos en el funcionamiento de los módulos implantados, que no han podido ser detectados ni durante el estudio funcional del sistema, ni en la fase de pruebas de este.



ASISTA, garantizará que las aplicaciones, plataformas subyacentes, librerías, servidores web y de aplicaciones, sistemas operativos (en los servidores propiedad de ASISTA) y bases de datos (en las bases de datos propiedad de ASISTA) utilizados se mantengan permanentemente actualizados, aplicando sin demora las actualizaciones de seguridad necesarias. Asimismo, deberá realizar un seguimiento activo de las vulnerabilidades publicadas por organismos competentes en materia de ciberseguridad (incluyendo CCN-CERT u otros equivalentes), evaluando su impacto en los componentes utilizados y aplicando las medidas correctivas pertinentes.

f) Actividades de mantenimiento adaptativo / evolutivo.

ASISTA proporcionará los recursos suficientes para responder a las peticiones de actividades de mantenimiento adaptativo y evolutivo en los plazos que se marquen por la ATC.

g) Actividades de apoyo en la post-implementación.

ASISTA prestará a la Dependencia de Informática Tributaria y a los responsables de la gestión tributaria toda la colaboración que éstos le demanden en la resolución de las incidencias y las consultas generadas por los usuarios de las aplicaciones sobre los diferentes aspectos de la operativa funcional de los diferentes proyectos, así como sobre las incidencias técnicas generadas en la explotación de estos, que serán canalizadas a través de las aplicaciones SAU o similar.

h) Transferencia del conocimiento.

Durante el plazo de ejecución de este encargo, ASISTA se compromete a formar de manera práctica, es decir, mediante casos prácticos e incidencias reales de mantenimiento de los diferentes proyectos o aplicaciones, al personal funcional y de desarrollo de la ATC en los productos y herramientas que se hayan implementado para que, de manera autónoma, pueda atender la resolución de incidencias.

ASISTA facilitará acceso a las personas de la ATC designadas por cada uno de los responsables de la supervisión de los servicios encargados a los sistemas de gestión que se usen para la prestación de los servicios objeto de este encargo.

Las aplicaciones informáticas que desarrolle ASISTA para la ejecución de cualquier aspecto relacionado con el objeto del encargo deberá ajustarse a los criterios y especificaciones técnicas fijados por la ATC, a través de la Dependencia de Informática Tributaria, correspondiendo su titularidad a ésta última. En todo caso:

- Se deberá someter a la aprobación del responsable de la ATC del servicio encargado, los diseños funcionales de los desarrollos que se realicen en cualquiera de las aplicaciones afectas a los servicios encargados.
- Se deberá someter a la consideración del responsable del área de informática, las cuestiones técnicas tales como lenguajes de programación, bases de datos, servidores etc.

En cualquier caso, deberá dar prioridad a los cambios en los sistemas que se le soliciten y que sean necesarios para la implantación de GETCAN. Asimismo, deberá facilitar la asistencia del personal de ASISTA a las sesiones de formación que la ATC indique como parte del proceso de implantación del nuevo Sistema de Gestión Tributaria.

Tercero. INTERLOCUTORES DE LAS PARTES Y COORDINACIÓN DEL ENCARGO

1. DESIGNACION DE LOS INTERLOCUTORES DE CADA UNA DE LAS PARTES

Con el fin de garantizar una adecuada gestión, seguimiento y control del presente encargo, ambas partes designarán los siguientes interlocutores:

- **COORDINADOR GENERAL DE LA ATC:** Será la persona designada por la dirección de la ATC con capacidad para supervisar el cumplimiento global del encargo, canalizar las comunicaciones oficiales y coordinar los distintos servicios objeto de este.
- **COORDINADOR GENERAL DE ASISTA:** Será la persona que ostente la gerencia de ASISTA o quien esta designe con responsabilidad sobre la ejecución integral del encargo, interlocución con la ATC y supervisión de los responsables de ASISTA de cada servicio.
- **RESPONSABLE DEL SERVICIO DE LA ATC:** Será el titular del área que se ha descrito como AREA RESPONSABLE en la cláusula relativa al objeto del encargo, en la que se detallan los servicios objeto de este encargo. El responsable del Servicio de la ATC podrá delegar total o parcialmente sus funciones en otro miembro de su equipo, siempre que dicha delegación se comunique formalmente al Coordinador General del ASISTA y no implique alteración de las condiciones contractuales ni de las responsabilidades establecidas.
- **RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ASISTA:** Será la persona designada por el Coordinador General de ASISTA para cada servicio específico, con responsabilidad directa sobre la ejecución operativa del mismo y la interlocución técnica con el responsable del Servicio de la ATC.

Los interlocutores designados no asumirán en ningún caso funciones de dirección, organización, control o supervisión directa sobre el personal de la otra parte. Cada parte mantendrá la plena autonomía en la gestión de sus recursos humanos, técnicos y materiales, sin que se derive relación laboral alguna entre el personal del ASISTA y la ATC.

Las instrucciones operativas serán canalizadas exclusivamente a través de los interlocutores designados. Cualquier modificación en la designación de los interlocutores o en las delegaciones que se hubieran acordado deberá ser comunicada por escrito.

2. COMITÉ OPERATIVOS

Para cada uno de los servicios contemplados en el presente contrato, se constituirá un Comité Operativo, integrado por:

- EL RESPONSABLE DEL SERVICIO DE LA ATC
- EL RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ASISTA

Corresponde a los RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS DE LA ATC convocar las reuniones del Comité Operativo con al menos 3 días hábiles de antelación, definiendo orden del día, hora de la convocatoria y modalidad de la reunión (telemática o presencia), siendo obligatoria la asistencia de todas las partes. En caso de que el responsable de ASISTA no pudiera asistir, el COORDINADOR GENERAL de ASISTA deberá designar un sustituto con capacidad suficiente para la toma de decisiones y asunción de compromisos en nombre de ASISTA.

A las reuniones de los Comités Operativos podrán asistir, por cada una de las partes, las personas que los responsables del Servicio consideren necesarias, en función de la naturaleza de los temas a tratar, incluyendo personal técnico, jurídico, administrativo o de dirección.

La participación de estos asistentes no alterará la estructura ni las competencias del Comité.

Funciones de los Comités Operativos:

- Supervisar la ejecución operativa del servicio correspondiente.
- Analizar indicadores de desempeño, incidencias y propuestas de mejora.
- Recibir y canalizar las instrucciones operativas de la ATC a ASISTA, garantizando que dichas instrucciones se ajusten a los términos contractuales.
- Documentar acuerdos, decisiones y acciones correctivas en actas.

ASISTA levantará acta de las sesiones de la comisión que someterá a la aprobación del responsable del servicio o persona en quien delegue. Las actas contendrán como mínimo los acuerdos o compromisos adquiridos y en su caso, las instrucciones que para la organización de los servicios se definan.



Los Comités Operativo se reunirán al menos once (11) reuniones ordinarias al año, preferentemente con periodicidad mensual, sin perjuicio de convocatorias extraordinarias cuando la naturaleza del servicio lo requiera.

3. COMISIÓN DE SEGUIMIENTO

Se constituirá una Comisión de Seguimiento del Encargo, integrada por 5 miembros:

- LA DIRECCION DE LA ATC Y EL/LA CONSEJERO/A DELEGADO/A DE ASISTA
- EL COORDINADOR GENERAL DE LA ATC
- EL COORDINADOR GENERAL DE ASISTA
- EL RESPONSABLE DEL SERVICIO DE LA ATC
- EL RESPONSABLE DE SERVICIOS DE ASISTA
- LA DIRECCIÓN DE LA ATC.

Son funciones de la Comisión de Comisión de Seguimiento:

- Evaluar el cumplimiento global del encargo y la calidad de los servicios prestados.
- Revisar informes periódicos, indicadores de desempeño y propuestas de mejora.
- Coordinar actuaciones transversales entre servicios.
- Resolver discrepancias en la interpretación del encargo, especialmente en lo relativo a la aplicación de indemnizaciones, bonificaciones, plazos y obligaciones contractuales.
- Emitir recomendaciones vinculantes para los Comités de Servicio cuando sea necesario.

Las decisiones del Comité de Seguimiento se adoptarán por mayoría simple de sus miembros. Las partes se comprometen a acatar y ejecutar las resoluciones adoptadas por dicho Comité en el ámbito de sus competencias.

La Comisión de Seguimiento se reunirá con carácter semestral, sin perjuicio de convocatorias extraordinarias cuando la situación lo requiera.

Cuarto. CONDICIONES DE LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS ENCOMENDADOS

1. ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

Las partes acuerdan que las prestaciones y servicios que conforman el objeto de este encargo estarán sujetos a los estándares de calidad descritos en el ANEXO I, que constituyen los ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (en adelante ANS) que permiten a la ATC hacer seguimiento y evaluar el desempeño del servicio prestado por ASISTA.

En el referido ANEXO I, se describe para cada uno de los ANS definidos:

- **El acuerdo de nivel de servicio**, que constituyen los indicadores claves de evaluación del desempeño de ASISTA. En el ANEXO I se detalla su **descripción** y la **meta de desempeño esperada**.
- **La métrica**, esto es, método de cálculo para evaluar el nivel de cumplimiento del nivel de servicio acordado.
- **Las fuentes de los datos** para el cálculo del nivel de cumplimiento.
- **El nivel de desagregación** que se requiere del indicador de ANS
- **El canal** a través del que se canalizará la comunicación.
- **El nivel mínimo de cumplimiento**, que en términos porcentuales medirá el nivel mínimo de cumplimiento exigido respecto a la meta establecida para cada uno de los ANS. El nivel mínimo de cumplimiento se entenderá como el umbral por debajo del cual se considerará que el servicio no ha sido prestado conforme a lo pactado.

Los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) podrán ser modificados mediante acuerdo adoptado por la Comisión de Seguimiento, con ocasión de alguna de las siguientes circunstancias:

- a) El establecimiento de nuevas metas en los planes de actuación de la Agencia Tributaria Canaria (ATC).
- b) Los resultados derivados de los informes de seguimiento de los ANS.
- c) Cambios normativos que afecten a los compromisos establecidos.
- d) Cualquier otra circunstancia sobrevenida que, a juicio de la Comisión, justifique la adecuación de los ANS.

2. INFORMES DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO (ANS)

ASISTA medirá y reportará a cada uno de los responsables de los servicios de la ATC un informe de cumplimiento de cada uno de los ANS, con la frecuencia, por el canal y considerando la métrica, las fuentes y demás criterios especificados en el ANEXO I.

Los informes de cumplimiento se presentarán al RESPONSABLE DEL SERVICIO al que se refiera en los 10 primeros días hábiles del mes.

En caso de que no se alcanzara el nivel de cumplimiento mínimo exigido, el informe justificará las desviaciones que se han producido y concretará las medidas a adoptar para corregir la desviación.

No se considerarán incumplimientos aquellos que deriven de causas de fuerza mayor o de actuaciones imputables a la ATC que hayan impedido la correcta prestación del servicio. En ese caso, ASISTA deberá justificar adecuadamente tales circunstancias y cuantificar el porcentaje de la desviación que considere no constituye un incumplimiento de los ANS.

Anualmente, antes del 31 de enero, ASISTA rendirá al COORDINADOR GENERAL DE LA ATC, EL INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO, que incluirá la evolución mensual de los indicadores de los ANS de todos los servicios objeto de este encargo referido al ejercicio inmediato anterior. El informe contendrá como mínimo para cada uno de los ANS recogidos en el ANEXO I, la métrica, la desviación respecto a la meta, el porcentaje de desviación respecto al porcentaje de cumplimiento mínimo y la justificación de la desviación, distinguiendo y cuantificando las que tengan origen en causas ajenas a la responsabilidad de ASISTA.

3. PROCEDIMIENTO PARA LA RESOLUCIÓN DE DISCREPANCIAS EN RELACIÓN CON LOS ANS

Recibido el informe de cumplimiento mensual de los ANS cada uno de los RESPONSABLES DE LOS SERVICIOS DE LA ATC, verificará que:

- se ha aplicado la métrica y criterios definidos en el ANEXO I.
- se han justificado las desviaciones respecto a los ANS y se han propuesto medidas correctoras en su caso.

En caso de que el RESPONSABLE DE SERVICIO este conforme con el informe de cumplimiento de ASISTA, le dará traslado de este al COORDINADOR GENERAL DE LA ATC.

En caso de que el RESPONSABLE DEL SERVICIO aprecie error en el cálculo del indicador del correspondiente ANS, no esté de acuerdo con la justificación de la desviación, o entienda que no se ha aplicado adecuadamente los incentivos o penalizaciones, dará traslado a ASISTA en el plazo MÁXIMO de 5 días hábiles desde la fecha en que haya recibido el informe de cumplimiento correspondiente.

El informe de discrepancia que expida al efecto EL RESPONSABLE DEL SERVICIO DE LA ATC detallará y justificará las diferencias de criterio o de medición del indicador de cumplimiento, y el impacto en el cálculo de las desviaciones de la prestación.

Una vez recibido el informe de discrepancia por ASISTA procederá en el plazo máximo de 5 días hábiles, bien a rectificar el informe de cumplimiento asociado del que dará traslado al RESPONSABLE DEL SERVICIO DE LA ATC, bien a evacuar nuevo informe respondiendo a las consideraciones realizadas por la ATC en el informe de discrepancia.



Recibido el segundo informe por el responsable de servicio de la ATC, le dará traslado al COORDINADOR GENERAL DE LA ATC, bien dando su conformidad al informe o bien señalando la disconformidad, indicando en ese caso las diferencias de criterio y el impacto en el cálculo de las desviaciones.

Recibido el informe por el COORDINADOR GENERAL DE LA ATC, si el informe del RESPONSABLE DE SERVICIO no fuera de conformidad, convocará reunión de la COMISIÓN DE SEGUIMIENTO, que se deberá celebrar en todo caso durante el mes siguiente a aquel al que se refiera el informe.

Resuelta la discrepancia por la Comisión de Seguimiento, si se requiriera, ASISTA volverá a evacuar EL INFORME DE SEGUIMIENTO, conforme a los criterios definidos en el referido comité.

4. INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO.

Anualmente, antes del 31 de enero, ASISTA rendirá EL INFORME ANUAL DE CUMPLIMIENTO DE LOS ACUERDOS DE NIVEL DE SERVICIO al COORDINADOR GENERAL DE LA ATC, que incluirá la evolución mensual de los indicadores de los ANS de todos los servicios objeto de este encargo referido al ejercicio inmediato anterior

El informe anual de cumplimiento contendrá como mínimo para cada uno de los ANS recogidos en el ANEXO I:

- la métrica, esto es el cálculo mensual del ANS
- la desviación respecto a la meta,
- el porcentaje de desviación respecto al porcentaje de cumplimiento mínimo y la justificación de la desviación, distinguiendo y cuantificando las que tengan origen en causas ajenas a la responsabilidad de ASISTA

Quinto. FACTURACIÓN

1. FACTURACIÓN MENSUAL

ASISTA facturará por cada uno de los servicios encargados efectivamente ejecutados, en función de la tarifa por hora y persona y categoría profesional acordada por el Consejo de Administración de ASISTA y que la consejería competente en materia de hacienda del Gobierno de Canarias determine en orden por la que se aprueben las tarifas de la sociedad pública ASISTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA SL para cada periodo.

Considerando que la facturación se realizará en función de las horas efectivamente trabajadas por el personal, según su categoría profesional, y que los servicios accesorios se limitan principalmente a la cesión y gestión de espacios —cuyos costes han sido imputados a los gastos de estructura—, así como que dichos servicios requieren únicamente de manera residual la intervención del personal de las áreas operativas, no se generará cargo alguno por parte de ASISTA por estas prestaciones. Todo ello sin perjuicio de que las mismas deban ejecutarse con la debida diligencia y en estricto cumplimiento de los Acuerdos de Nivel de Servicio (ANS) establecidos por la ATC

Esta facturación irá acompañada de la relación de personas que han trabajado en cada uno de los servicios encargados, con el detalle de las horas efectivamente trabajadas, información que obtendrá la aplicación informática que ASISTA tenga habilitada para el control de presencia.

En los primeros 5 días hábiles de cada mes, ASISTA remitirá a cada RESPONSABLE DE SERVICIO DE LA ATC, la factura correspondiente al mes anterior, acompañada del informe que se obtenga de la aplicación informática de control horario de ASISTA.

El responsable del servicio de la ATC, con la información aportada por ASISTA podrá:

- En caso de conformidad, validar la factura en los 10 hábiles siguientes a su presentación, para proceder al pago.
- En caso de disconformidad, evacuar informe a ASISTA en los 10 días hábiles siguientes. Una vez recibido el informe de discrepancia por ASISTA procederá en el plazo máximo de 10 días hábiles, bien a rectificar la factura, bien a evacuar informe respondiendo a las consideraciones realizadas por la ATC en el informe de discrepancia, aportando la factura correspondiente.

Recibido el segundo informe por el responsable de servicio de la ATC, en caso de conformidad, validará la factura y en caso contrario, le dará traslado al COORDINADOR GENERAL DE LA ATC, señalando la disconformidad, indicando las diferencias de criterio y el impacto en el cálculo de las desviaciones en la factura.

Recibido el informe por el COORDINADOR GENERAL DE LA ATC, convocará reunión de la COMISIÓN DE SEGUIMIENTO, que se deberá celebrar en todo caso durante el mes siguiente a aquel al que se refiera el informe.

Resuelta la discrepancia por la Comisión de Seguimiento, si se requiriera, ASISTA volverá a remitir la factura en el plazo de 10 días hábiles conforme a los criterios definidos en el referido comité y en caso contrario, el órgano responsable de la certificación de servicios de la ATC validará la factura y la remitirá junto con la documentación correspondiente a ASISTA.

2. FACTURACIÓN DE OTROS GASTOS

En caso de que, durante la prestación de cualquiera de los servicios objeto del presente encargo, surjan necesidades sobrevenidas que requieran la subcontratación de algún servicio o suministro complementario no contemplado en la especificación inicial, el encargado deberá comunicarlo al RESPONSABLE DEL SERVICIO DE LA ATC correspondiente, que deberá autorizar dicha subcontratación y prestar conformidad a las facturas emitidas por el proveedor del bien o servicio. Dicha comunicación incluirá en todo caso el importe estimado del gasto objeto de la subcontratación.

La designación del proveedor para la prestación de dicho servicio deberá ajustarse en todo momento a las normas y procedimientos de contratación a los que esté obligada ASISTA como empresa pública, garantizando el cumplimiento de los principios de publicidad, concurrencia, transparencia, confidencialidad, igualdad y no discriminación.

Para el pago de la factura que se corresponda al servicio o suministro, se adjuntará junto con la factura la copia de la factura del proveedor y, en caso de discrepancia, se aplicará el mismo procedimiento previsto en el apartado anterior.

3. REQUISITOS FACTURACIÓN

Las facturas se expedirán de acuerdo con los requisitos establecido en el Reglamento por el que se regulan las obligaciones de facturación, aprobado mediante Real Decreto 1619/2012, de 30 de noviembre.

De conformidad con el criterio de la extinta Dirección General de Tributos, consulta número 1557, de 26 de marzo de 2013, así como la contestación vinculante de la Viceconsejería de Hacienda de 17 de agosto de 2015, el importe de la compensación determinada en la presente Resolución no estará sujeta al Impuesto General Indirecto Canario al tratarse de servicios prestados en virtud de encargos de gestión a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Sexto. RETRIBUCIÓN DEL ENCARGO

1. TARIFAS 2026

Las tarifas aprobadas por Orden de 29 de diciembre de 2025 de la Consejería de Hacienda y Relaciones con la Unión Europea por la que se aprueban las tarifas de la sociedad mercantil pública ASTENCIA INTEGRAL TRIBUTARIA S.A. para el ejercicio 2026 son las siguientes:



CATEGORÍA	TARIFA €/ HORA 2026
ADMINISTRATIVOS	79,91 €
ANALISTA MEDIO/A.SISTEMA	104,81 €
ANALISTA PROGRAMADOR/T.SISTEMA	98,18 €
ANALISTA SUPERIOR	113,92 €
AUXILIARES	58,79 €
JEFE DE PROYECTOS	128,35 €
PROGRAMADOR/G.SISTEMA	86,18 €
TÉCNICO GRADO MEDIO	105,58 €
TÉCNICO SUPERIOR	113,86 €

2. REVISIÓN DE LAS TARIFAS

La facturación de las actividades encargadas no podrá superar los costes reales de gestión en los que ASISTA CANARIAS hubiera incurrido para la prestación de los servicios y su retribución podrá ser revisada para adaptarla a la realidad de los costes generados en cada momento de forma que ASISTA CANARIAS asegure en todo momento que la facturación garantiza su sostenibilidad financiera, de conformidad con lo dispuesto en el apartado cuarto del Acuerdo de Gobierno de 24 de abril de 2014 de medidas preventivas de detección temprana y de procedimientos previstos en Acuerdo de Gobierno de 20 de febrero de 2014.

La revisión de las tarifas se realizará, en todo caso y **con carácter ordinario**, de forma periódica anualmente y **además cuando** concurra cualquiera de las siguientes circunstancias:

- Suscripción de **nuevos encargos** por ASISTA que afecten a los costes de estructura imputados al encargo de la ATC.
- **Variación en el número de efectivos** de ASISTA que modifique la base de cálculo de costes.
- **Cambio en el alcance de alguno de los servicios**, por razones técnicas, organizativas o legales, que incida en el coste de prestación.
- **Supresión** de la prestación **de alguno de los servicios** previstos en el encargo.
- Cualquier **otra causa** que afecte de forma sustancial a los costes estimados.

2.1. PROCEDIMIENTO PARA LA REVISIÓN ORDINARIA DE LAS TARIFAS

2.1.1. MEMORIA ECONOMICA DE ASISTA PARA LA ESTIMACION DE LOS COSTES Y CORRELATIVA PROPUESTA DE TARIFAS

En los **primeros 10 días hábiles del mes de noviembre** de cada ejercicio (ejercicio n), ASISTA remitirá a la ATC la memoria económica justificativa del coste de los servicios objeto del encargo y la propuesta de revisión de tarifas correspondiente.

La memoria económica tendrá el siguiente **contenido mínimo**:

- Costes del último ejercicio cerrado (n-1).
- Estimación de costes al cierre del ejercicio corriente (n), que integrará los datos reales a 30 de septiembre y la estimación del último trimestre.
- Presupuesto de costes para el ejercicio siguiente (n+1), indicando las hipótesis consideradas en la elaboración de las previsiones.

Para cada uno de los ejercicios referidos, la memoria económica contendrá, como mínimo:

- **Costes de estructura (CE)**, que detalle los gastos fijos y generales necesarios para mantener la organización en funcionamiento.
- **Coste del personal de estructura (CPE)**, detallando los efectivos adscritos a las unidades funcionales horizontales de la organización, indicando categoría profesional, tipo de vínculo con la organización y coste de empresa, diferenciando las retribuciones de los costes de seguridad social por cuenta de ASISTA.
- **Costes directos de los servicios operativos de la ATC (CSO-ATC)**, esto es, otros costes distintos de los de personal, imputables directamente a los servicios objeto del encargo con la ATC.
- **Coste del personal adscrito a cada servicio operativo de la ATC (CPSO-ATC)**, con la misma información y detalle indicada respecto de los costes del personal de estructura.
- Total de los **costes directos imputables a servicios operativos de otros encargos (CSO-OE)** suscritos por ASISTA.
- Total de los **costes de empresa del personal adscrito a servicios operativos de otros encargos (CPSO-OE)** suscrito por ASISTA.

La **distribución de los costes de estructura entre los encargos de ASISTA** se realizará considerando el peso relativo del coste del personal adscrito a los servicios operativos asignados a cada encargo, como criterio para reflejar la realidad operativa de la empresa.

		COSTE EMPRESA PERSONAL SERVICIOS OPERATIVOS	% DE COSTES ESTRUCTURA IMPUTABLES CADA ENCARGO
ENCARGO ASISTA - ATC	1	Σ (CSO-ATC)	$\% (\Sigma \text{ CPSO-ATC}) / \text{TOTAL CPSO}$
ENCARGO ASISTA - OTROS	2	Σ (CSO- OE)	$\% (\Sigma \text{ CPSO-OE}) / \text{TOTAL CPSO}$
TOTAL	1+2	TOTAL CPSO	

Los **costes del encargo ASISTA- ATC** (CE ATC-ASISTA), que deben ser retribuidos con la tarifa, se calcularán conforme a la siguiente fórmula:

- (+) Costes de estructura ASISTA * % costes estructura imputables al encargo ASISTA- ATC
- (+) Costes del personal de estructura * % costes estructura imputables a ASISTA -ATC
- (+) Costes servicios operativos ATC
- (+) Costes del personal de los servicios operativos

Al igual que para las tarifas definidas para 2026, el cálculo de los **coeficientes multiplicadores** considerará el salario relativo de cada puesto respecto al de auxiliar administrativo, que actúa como referencia.

Aplicando la misma metodología considerada en 2026, **las tarifas por hora** se determinarán dividiendo el coste global estimado del encargo (CE ATC-ASISTA) entre el número de horas efectivas de trabajo anual por persona y categoría profesional.

Para el cálculo de **las horas efectivas de trabajo por persona y categoría** se estimará las jornadas teóricas efectivas según el calendario laboral del ejercicio para el que se calculen las tarifas atendiendo a lo establecido en convenio colectivo y demás acuerdos aplicables y teniendo en cuenta el personal que estará en activo a 1 de enero del ejercicio al que se refieran las tarifas, a las que se descontarán el % de absentismo de ASISTA en el ejercicio inmediato anterior, aplicando los coeficientes multiplicadores calculados en los términos señalados.

2.1.2 INFORME DE LA ATC SOBRE LA MEMORIA ECONÓMICA DE ASISTA Y SU PROPUESTA DE TARIFA

En los 7 días hábiles siguientes a la recepción de la memoria económica, la ATC emitirá informe que en todo caso valorará la disponibilidad presupuestaria para asumir la modificación. La ATC podrá requerir información adicional a



ASISTA para la elaboración de su informe; en tal caso, el plazo se ampliará en 5 días hábiles desde la recepción de la información solicitada.

2.1.3. APROBACIÓN DE LAS TARIFAS POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE ASISTA

Recibido el informe favorable de la ATC, ASISTA someterá la aprobación de las tarifas a su Consejo de Administración.

Aprobadas las tarifas por el Consejo, se comunicará a la ATC el acuerdo, aportando el certificado de la Secretaría del Consejo de Administración.

2.1.4. APROBACIÓN DE LAS TARIFAS POR LA CONSEJERÍA COMPETENTE EN MATERIA DE HACIENDA

El día hábil siguiente a la recepción del certificado del acuerdo del Consejo de Administración sobre la aprobación de las tarifas, la ATC trasladará el expediente a la Consejería competente en materia de Hacienda para la aprobación de la resolución que las formalice para su entrada en vigor a partir del 1 de enero del ejercicio siguiente.

2.3. PROCEDIMIENTO PARA REVISIONES EXTRAORDINARIAS

Se aplicará cuando concurra cualquiera de las circunstancias previstas en el apartado 6, y estas no hubieran sido consideradas en la revisión ordinaria de las tarifas.

El procedimiento incluirá las siguientes fases:

1. ASISTA elaborará la memoria económica en la que se detallen los motivos que concurren para la revisión extraordinaria en la que se incluirá:

- Justificación detallada del cambio de acuerdo con lo previsto en este encargo.
- Impacto estimado en los costes de las causas que originan que se promueva el correspondiente expediente para la modificación de tarifas.
- Información actualizada sobre costes de estructura, coste de personal y costes directos imputables a los encargos y servicios que esté desarrollando ASISTA en los mismos términos y con los mismos criterios indicados para el procedimiento ordinario de revisión de tarifas.

2. La ATC evacuará informe sobre la memoria económica, que deberá incluir referencia a la disponibilidad presupuestaria para asumir el cambio propuesto y que deberá evacuar en el plazo de 10 días hábiles desde la recepción de la memoria la ATC, pudiendo solicitar información adicional, en cuyo caso el plazo se ampliará en 5 días hábiles desde la recepción de la documentación requerida.

3. Recibido el informe favorable de la ATC, ASISTA someterá la propuesta al Consejo de Administración para su aprobación.

4. Aprobadas las tarifas, se comunicará a la ATC con el certificado del acuerdo adoptado, y esta trasladará el expediente a la Consejería competente en Hacienda para la aprobación de la resolución correspondiente.

Las nuevas tarifas entrarán en vigor en la fecha que se determine en la resolución aprobatoria.

Séptimo. COSTE DEL ENCARGO

El coste estimado del encargo ATC-ASISTA requerirá del siguiente presupuesto total, dissociado por partidas, para cada uno de los ejercicios:

	2026	2027
7201.932A.226.04.02	7.280.740,05	9.882.467,30
7201.932A.640.03.00 7172002 EP15600120	1.308.582,45	1.781.626,70
TOTAL	8.589.322,50	11.664.094,00

El gasto efectivo en todo caso estará supeditado a las necesidades reales de la ATC.

La ATC no está obligada a ejecutar la totalidad del presupuesto previsto ni a encargar la realización de un número determinado de actividades, suponiendo el importe del encargo realizado el máximo a contraer en cada ejercicio.

Si las necesidades reales de la ATC determinasen un gasto superior al previsto y autorizado inicialmente en su presupuesto, ASISTA CANARIAS no podrá realizar las actuaciones que impliquen dicho exceso hasta que la ATC cuente con la cobertura presupuestaria necesaria para su retribución.

Octavo. AUSENCIA VÍNCULO JURÍDICO

El presente encargo no implica la existencia de vínculo jurídico alguno entre el personal al servicio de ASISTA CANARIAS y la ATC. Tampoco se podrá producir al finalizar las actuaciones encomendadas una subrogación empresarial de la ATC en los términos previstos en el artículo 44.1 del texto refundido de la Ley del Estatuto de los Trabajadores, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/1995, de 24 de marzo. En las relaciones del personal de la ATC con el personal de ASISTA CANARIAS serán de obligado cumplimiento las instrucciones aprobadas por Acuerdo de Gobierno de 12 de septiembre de 2013, modificado por Acuerdo de Gobierno de 17 de septiembre de 2018, por el que se dictan instrucciones para la correcta ejecución de los servicios externos que se contraten en el ámbito del sector público de la Comunidad Autónoma de Canarias así como las dictadas en la Circular de la Directora de la ATC, de fecha 14 de noviembre de 2016.

Noveno. OBLIGACIONES DE LAS PARTES

1. OBLIGACIONES DE LA ATC

- a) Facilitar a ASISTA la información e instrucciones que aseguren que presta los servicios encargados conforme al alcance y nivel de servicio exigidos, al objeto de asegurar:
- la orientación a la excelencia en la atención al ciudadano.
 - la adecuada correlación del alcance de las prestaciones encargadas y los niveles de servicio alcanzados por ASISTA a las exigencias de la ATC.
 - el necesario alineamiento de sus indicadores y metas a los indicadores y metas que se definan en los instrumentos de planificación estratégica de la ATC o en sus planes de actividad.

Las instrucciones que se hayan dictado con carácter previo a la aprobación de este encargo que se refieran a servicios que ya estuviera desarrollando ASISTA en el marco de encargos anteriores seguirán siendo de aplicación, salvo indicación en contrario del responsable del servicio de que se trate.

- b) Facilitar a ASISTA los requerimientos formativos a su personal con la antelación suficiente que aseguren la adecuada prestación de los servicios, sin perjuicio de los que ASISTA determine en el marco de sus facultades de dirección y organización.

En particular, con el objetivo de perfeccionar la capacitación del personal de ASISTA y asegurar la formación continua del personal que presta servicios de información y asistencia, la ATC trasladará los requerimientos mínimos formativos en materia tributaria y ello, sin perjuicio de la formación que adicionalmente ASISTA considere impartir



- c) Facilitar a ASISTA el catálogo de indicadores que deba rendir para el seguimiento de los servicios encargados y colaborar con ASISTA para la adecuada definición de los indicadores que permitan medir y evaluar el cumplimiento de los niveles de servicios y metas que se definan.
- d) Realizar cuantas inspecciones o comprobaciones considere para la supervisión y control del cumplimiento de los servicios encargados que podrán realizarse bien en el marco del Plan Anual de Auditoría de la ATC, bien en el marco de la supervisión del servicio al que viene obligado cada uno de los RESPONSABLES DE SERVICIO DE LA ATC. Al efecto deberá comunicar al RESPONSABLE DEL SERVICIO DE ASISTA que corresponda, el alcance de la inspección o comprobación que se vaya a realizar y la relación de personal que se encargará de los trabajos.

2. OBLIGACIONES DE ASISTA

- a) Cumplir con la normativa vigente aplicable a cada uno de los servicios objeto del presente ENCARGO.

ASISTA se compromete a adoptar las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de dichas disposiciones legales, asumiendo plena responsabilidad por cualquier incumplimiento que pueda derivarse de su actuación.

- b) Seguir las instrucciones que le sean transmitidas por la ATC con el objetivo de optimizar el desempeño de los servicios contratados, siempre que dichas instrucciones:
 - No supongan una modificación de las condiciones pactadas.
 - No impliquen una alteración sustancial de la organización interna de ASISTA, ni afecten a su autonomía operativa, técnica o de gestión.
 - No generen una carga adicional no prevista en los términos económicos del ENCARGO
 - Las instrucciones serán canalizadas a través de los RESPONSABLES DEL SERVICIO DE LA ATC, en el seno de los Comités de Servicio, y deberán ser atendidas por ASISTA con la debida diligencia y profesionalidad.

ASISTA deberá proponer las instrucciones técnicas que considere que puedan perfeccionar el funcionamiento de este servicio a la ATC, que será a quien competa su aprobación.

En caso de que ASISTA considere que alguna instrucción pudiera contravenir lo establecido en el encargo o afectar su capacidad organizativa, deberá comunicarlo por escrito al COORDINADOR GENERAL DE LA ATC en un plazo máximo de cinco (5) días hábiles, exponiendo los motivos y proponiendo, en su caso, alternativas que permitan alcanzar el objetivo perseguido sin vulnerar los límites contractuales.

En caso de discrepancia entre el RESPONSABLE DEL SERVICIO y ASISTA sobre las instrucciones que la ATC le indique, por entender que afecta a su capacidad organizativa o no está incluido en el perímetro de este encargo, se iniciará el procedimiento para la resolución de discrepancias establecido en relación con los ANS

- c) Someterse al control e inspección que la ATC considere oportuno en cada momento. Será responsable del análisis, gestión de los datos y confección de las memorias requeridas por los distintos responsables de los servicios de la ATC.
- d) ASISTA realizará el análisis funcional de las incidencias de los distintos servicios que se presten por la ATC y deberá comunicar, en un plazo máximo de 24 horas, cualquier incidencia que afecte a los servicios incluidos en el encargo, cualquiera que sea su origen y con especial atención a aquellas que puedan afectar a la tramitación de los expedientes.
- e) Someter a la consideración del RESPONSABLE DE SERVICIO DE LA ATC cuantas modificaciones organizativas y procedimentales puedan afectar al nivel de servicio, requieran cambios en los procedimientos de trabajo de la propia ATC o afecten a la información que sobre los trabajos encargados tenga la ATC.

- f) ASISTA, se compromete a proveer los recursos personales necesarios para asegurar el cumplimiento de los niveles de servicio exigidos en el presente encargo. La dotación de personal deberá ser suficiente y adecuada, conforme a lo especificado para cada uno de los servicios en el ANEXO II, constituyendo dicho anexo parte integrante de este encargo. El personal asignado deberá poseer la titulación, cualificación profesional y experiencia adecuadas al puesto y a la naturaleza del servicio encomendado, siendo seleccionado mediante procedimientos públicos que garanticen los principios de mérito, capacidad e igualdad.

ASISTA garantizará que el personal asignado recibe la formación necesaria para el adecuado desempeño de sus funciones, conforme a los requerimientos establecidos por los responsables del servicio de la ATC, sin perjuicio de la formación adicional que ASISTA pueda impartir en ejercicio de sus facultades de organización. La incorporación de nuevo personal a cualquiera de los servicios objeto del presente encargo requerirá la superación de una prueba de conocimientos específicos, que será realizada por ASISTA conforme al contenido previamente definido por la ATC. La prueba y los resultados de ésta serán comunicados al responsable del servicio de la ATC.

Toda incorporación de nuevo personal a cualquiera de los servicios ya provenga de nuevas contrataciones realizadas por ASISTA o de la reasignación interna de personal propio a otros proyectos distintos a este encargo, deberá ser notificada previamente y por escrito a la ATC, acompañada de documentación acreditativa del cumplimiento de los requisitos de titulación y formación exigidos para el puesto a ocupar, a efectos de verificar su adecuación a los requisitos del servicio o de las justificaciones que motivan la reasignación.

ASISTA conservará en todo momento la plena autonomía organizativa y funcional sobre su personal, actuando como empleador único. No obstante, en caso de detectarse deficiencias en la cualificación del personal o deterioro en la calidad del servicio, la ATC podrá requerir a ASISTA la adopción de medidas correctoras tales como la sustitución de personal no idóneo o la mejora de procedimientos, procediendo ASISTA a la correspondiente valoración e intervención interna.

En el ejercicio de las facultades de supervisión, control y verificación de la correcta ejecución de los resultados encargados y para garantizar los niveles de calidad del servicio a prestar, la ATC recibirá una relación actualizada del personal adscrito a cada servicio, incluyendo altas, bajas y sustituciones cada vez que se produzca una modificación del personal asignado a cada servicio con las medidas adoptadas para el cumplimiento óptimo del encargo.

ASISTA responderá íntegramente de las obligaciones derivadas de la relación laboral del personal asignado (contratación, afiliación y alta en Seguridad Social, retribución, formación y disciplina, obligaciones legales, etc.), manteniendo indemne a la ATC frente a cualquier reclamación, sanción o condena que pudiera derivarse de un eventual incumplimiento por parte de ASISTA de sus deberes legales.

- g) ASISTA se compromete a dotarse, mantener y gestionar, durante toda la vigencia del encargo, de todos los recursos materiales, equipos, infraestructuras y sistemas que resulten necesarios para la consecución y mantenimiento de los niveles de servicio y los estándares de calidad que, en cada momento, determine la ATC, debiendo proceder a la actualización, mejora o sustitución de los mismos cuando así lo exija la evolución técnica o normativa, previa conformidad de la ATC cuando ello afecte a los compromisos asumidos en este encargo.

Cualquier inversión en activos materiales o inmateriales que ASISTA considere conveniente acometer para la adecuada ejecución de los servicios objeto del presente encargo deberá ser comunicada detalladamente a la ATC, adjuntando las especificaciones técnicas y operativas correspondientes, sometiéndose a su valoración y aprobación expresa con carácter previo a la adquisición, implantación o puesta en funcionamiento de los referidos activos. Sin dicha autorización previa y por escrito de la ATC, ninguna inversión quedará validada ni será objeto de reconocimiento a efectos de la liquidación económica del encargo.



ASISTA facilitará a la ATC, al inicio del encargo y siempre que lo solicite, un inventario debidamente actualizado, detallado y valorado de todos los activos materiales e inmateriales, incluyendo bienes, equipos, licencias, derechos o cualesquiera otros elementos patrimoniales, que hayan sido específicamente adquiridos, financiados total o parcialmente, o cedidos por la ATC en virtud de este encargo o de cualesquiera encargos sucesivos, considerándose en todo caso que la titularidad de dichos activos corresponde a la ATC y que quedan afectados de forma exclusiva y prioritaria a los servicios objeto de este encargo.

ASISTA no podrá destinar, ceder o asignar los recursos materiales y activos afectados a los servicios encargados por la ATC a otros proyectos o finalidades diferentes a las aquí acordadas, salvo autorización previa, expresa y por escrito de la ATC. En caso de que ASISTA plantee la posible utilización compartida de dichos recursos para otros proyectos, deberá aportar informe justificativo sobre la compatibilidad e impacto en los niveles de servicio y calidad exigidos contractualmente, quedando la decisión al exclusivo criterio de la ATC, que podrá autorizar, limitar o denegar dicha asignación alternativa de recursos, atendiendo siempre al interés público y a la correcta prestación de los servicios encomendados.

h) Respeto de las Oficinas de Atención Tributaria (OATs):

- Garantizar el adecuado mantenimiento de las OATs, incluyendo sus instalaciones, con el fin de asegurar su operatividad y condiciones óptimas para el desarrollo de las actividades laborales.
- Adoptar las medidas necesarias para cumplir con los requerimientos legales en materia de seguridad y accesibilidad, velando por que las condiciones de trabajo sean seguras y accesibles.
- Hacer frente a los gastos corrientes de las referidas OATs como pudieran ser los correspondientes a energía, saneamiento y abastecimiento de, así como tratamiento y eliminación de residuos sólidos conforme a la normativa vigente.
- Suscribir un seguro multirriesgo o los seguros que se requieran, con al menos las siguientes coberturas:
 - **Continente:** Protección del inmueble y sus elementos fijos, como paredes, suelos, instalaciones eléctricas y sistemas de protección contra incendios.
 - **Contenido:** Cobertura del mobiliario, equipos informáticos, dispositivos electrónicos y otros bienes dentro de la oficina.
 - **Responsabilidad civil:** Cobertura contra reclamaciones de terceros por daños personales o materiales ocurridos en la oficina.
 - **Cobertura contra robos y daños, para** Asegurar los bienes de la oficina en caso de robo, vandalismo o accidentes como incendios e inundaciones.
 - **Seguro para reparar daños a la reputación de ASISTA y la ATC.**
 - Cobertura contra riesgos cibernéticos con cobertura de ciberataques.

La asunción de otros gastos corrientes, distintos de los señalados, se someterá a la previa consideración de la ATC.

i) ASISTA, en calidad de medio propio personificado, se compromete a utilizar la imagen institucional de la ATC exclusivamente en el marco de ejecución del presente encargo.

A efectos de esta cláusula, se entiende por imagen institucional el conjunto de elementos gráficos, audiovisuales y comunicativos que identifican a la ATC, incluyendo logotipos, escudos, emblemas, tipografías, colores corporativos, eslóganes, plantillas de presentación, vídeos, fotografías, y cualquier otro recurso visual o sonoro que forme parte de su identidad corporativa.

El uso de dicha imagen deberá ajustarse estrictamente al manual de identidad corporativa vigente, quedando prohibido su uso para fines distintos a los establecidos en el encargo.

La entidad encargada será responsable de garantizar que todo el personal implicado en la ejecución del encargo conoce y respeta esta cláusula, y se compromete a retirar cualquier contenido que infrinja lo dispuesto en la misma, a requerimiento de la ATC.

En la prestación de servicios a terceros enmarcada en la ejecución del presente encargo, ASISTA deberá identificar de forma clara expresa que actúa en nombre y por cuenta de la ATC.

ASISTA deberá garantizar el cumplimiento de esta condición en todos los documentos, soportes físicos o digitales, comunicaciones públicas o privadas, y en cualquier otro medio que se utilice en el desarrollo del encargo, y en particular, en el servicio de información y asistencia al contribuyente.

- j) El importe de las prestaciones parciales que ASISTA CANARIAS puede contratar con terceros no excederá del 50 por ciento de la cuantía de cada encargo, quedando sometidas las mismas a la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.
- k) Las actuaciones objeto de este encargo se someterán al control de la Intervención General, en la modalidad que resulte aplicable, y en caso de haber lugar al reintegro de las cantidades abonadas, estas tendrán la consideración de ingresos de Derecho público, siéndoles aplicables las normas sobre recaudación contenidas en la legislación tributaria.

Décimo. RESPONSABILIDADES

ASISTA responderá directa y personalmente de todos los daños y perjuicios causados a la ATC que deriven del mal funcionamiento o cumplimiento defectuoso del servicio encargado, con independencia de su causa y de la naturaleza jurídica de la responsabilidad que pudiera imputarse a la Agencia.

Cuando tales daños y perjuicios hayan sido ocasionados como consecuencia inmediata y directa de una orden expresa de la ATC, será esta responsable dentro de los límites señalados en las leyes.

La ATC, en su condición de responsable de los datos tratados por ASISTA en la ejecución del encargo, responderá de los daños y perjuicios que se deriven de la incorrección de los datos que ella misma haya suministrado, siempre y cuando tales errores le sean imputables.

Undécimo. PROTECCIÓN DE DATOS Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

- a) El régimen de protección de datos de carácter personal en las actuaciones que se desarrollen en ejecución del presente encargo será el previsto por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos, en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los derechos digitales, y demás normativa de aplicación en materia de protección de datos.
- b) Dado que la ejecución del encargo implica el tratamiento de datos personales, ASISTA, tendrá la condición de encargado del tratamiento de los datos de carácter personal ante las cesiones o comunicaciones por parte de la ATC, como responsable del tratamiento de los datos, necesarios para la ejecución y cumplimiento del encargo, siéndole de aplicación lo dispuesto en la normativa de protección de datos de carácter personal según lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, en los términos establecidos en el encargo de tratamiento que figura en el ANEXO III.
- c) Las partes velarán por el cumplimiento del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, así como por la normativa que en materia de seguridad de la información apruebe la ATC.



- d) Toda la información facilitada por las partes y toda la información generada como consecuencia de la ejecución del presente encargo tendrá el tratamiento de confidencial, sin perjuicio de la información que sea de dominio público, no pudiendo ser divulgada o facilitada a terceros ni utilizada para un fin distinto del previsto en este documento sin el acuerdo unánime de las partes.
- e) La obligación de confidencialidad para las partes, que estará supeditada a los postulados de la Ley 12/2014, de 26 de diciembre, de transparencia y de acceso a la información pública o norma que la sustituya, se extenderá indefinidamente, aunque el encargo se hubiera extinguido. Todo ello sin perjuicio de la eventual autorización de las partes o, en su caso, de que dicha información pasara a ser considerada como de dominio público.

Duodécimo. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES Y COORDINACIÓN DE ACTIVIDADES EMPRESARIALES

- a) En cumplimiento del marco legal establecido por la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales, ASISTA manifiesta su compromiso con el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia, garantizando la seguridad y salud de sus trabajadores en todos los aspectos relacionados con el trabajo.
- b) En situaciones de concurrencia de trabajadores de ATC y ASISTA en un mismo centro de trabajo, y conforme a lo dispuesto en el Real Decreto 171/2004, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, ASISTA llevará a cabo la coordinación de actividades empresariales siguiendo los modelos y procedimientos establecidos por la ATC. Para ello, facilitará la documentación acreditativa del cumplimiento de las obligaciones requeridas y colaborará activamente en la implementación de los medios de coordinación necesarios.
- c) Se informa expresamente que cualquier actividad desarrollada por ASISTA desarrolle en instalaciones de la ATC deberá cumplir estrictamente con la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, siendo responsabilidad de ASISTA velar por el cumplimiento de estas normas por parte de sus trabajadores.

Decimotercero. VIGENCIA DEL ENCARGO Y MODIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS

El presente encargo tendrá una vigencia comprendida desde 1 del mes siguiente a su aprobación hasta el 31 de diciembre de 2027 salvo denuncia expresa de alguna de las partes formulada antes del 30 de septiembre de cada año.

Finalizada el periodo anterior, el encargo quedará automáticamente prorrogado por periodos de un (1) año, sin que el total de prorrogas pueda superar un máximo de dos (2) años, salvo denuncia expresa de alguna de las partes formulada antes del 30 de septiembre de cada año.

Durante la vigencia del encargo, la ATC se reserva la facultad de modificar la relación de servicios encomendados, pudiendo acordar, en cualquier momento, la supresión total o parcial de cualesquiera de los mismos. Dicha supresión se comunicará a ASISTA mediante notificación fehaciente cursada con una antelación mínima de tres (3) meses respecto a la fecha en la que deba surtir efectos la supresión del servicio correspondiente.

Dicha eliminación no dará lugar en ningún caso al reconocimiento ni generación, a favor de ASISTA CANARIAS, de derecho a indemnización, compensación económica o cualquier otra obligación pecuniaria para la ATC.

ANEXO I. ACUERDO NIVEL DE SERVICIO

ANEXO I. ACUERDO NIVEL DE SERVICIO (ANS)						
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL ANS	META	MÉTRICA	FUENTE	FRECUENCIA	% MÍNIMO
1. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA AL CIUDADANO EN EL ÁMBITO DE LOS TRIBUTOS GESTIONADOS POR LA ATC, EN MATERIA DE RECAUDACIÓN DE LOS DERECHOS DE COBRO CUYA GESTIÓN TENGA ATRIBU						
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN LA OAT DE SANTA CRUZ DE TENERIFE	DISPONER DEL PERSONAL MÍNIMO DEFINIDO PARA LA OAT	ALCANZAR EL MÍNIMO CONTEMPLADO EN EL ANEXO II PERSONAL *DÍAS HÁBILES MES	Σ (JORNADAS TRABAJADAS EN EL MES * EMPLEADO)/(MÍN ANEXO II* DÍAS HÁBILES DEL MES)	SIST. CONTROL HORARIO ASISTA	MENSUAL	91,5%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN LA OAT DE LA OROTAVA	DISPONER DEL PERSONAL MÍNIMO DEFINIDO PARA LA OAT	ALCANZAR EL MÍNIMO CONTEMPLADO EN EL ANEXO II PERSONAL *DÍAS HÁBILES MES	Σ (JORNADAS TRABAJADAS EN EL MES * EMPLEADO)/(MÍN ANEXO II* DÍAS HÁBILES DEL MES)	SIST. CONTROL HORARIO ASISTA	MENSUAL	91,5%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN LA OAT DE LA LAGUNA	DISPONER DEL PERSONAL MÍNIMO DEFINIDO PARA LA OAT	ALCANZAR EL MÍNIMO CONTEMPLADO EN EL ANEXO II PERSONAL *DÍAS HÁBILES MES	Σ (JORNADAS TRABAJADAS EN EL MES * EMPLEADO)/(MÍN ANEXO II* DÍAS HÁBILES DEL MES)	SIST. CONTROL HORARIO ASISTA	MENSUAL	91,5%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN LA OAT DE ARONA	DISPONER DEL PERSONAL MÍNIMO DEFINIDO PARA LA OAT	ALCANZAR EL MÍNIMO CONTEMPLADO EN EL ANEXO II PERSONAL *DÍAS HÁBILES MES	Σ (JORNADAS TRABAJADAS EN EL MES * EMPLEADO)/(MÍN ANEXO II* DÍAS HÁBILES DEL MES)	SIST. CONTROL HORARIO ASISTA	MENSUAL	91,5%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN LA OAT DE SANTA LUCÍA DE TIRAJANA	DISPONER DEL PERSONAL MÍNIMO DEFINIDO PARA LA OAT	ALCANZAR EL MÍNIMO CONTEMPLADO EN EL ANEXO II PERSONAL *DÍAS HÁBILES MES	Σ (JORNADAS TRABAJADAS EN EL MES * EMPLEADO)/(MÍN ANEXO II* DÍAS HÁBILES DEL MES)	SIST. CONTROL HORARIO ASISTA	MENSUAL	91,5%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN LA OAT DE LAS PALMAS DE GRAN CANARIA	DISPONER DEL PERSONAL MÍNIMO DEFINIDO PARA LA OAT	ALCANZAR EL MÍNIMO CONTEMPLADO EN EL ANEXO II PERSONAL *DÍAS HÁBILES MES	Σ (JORNADAS TRABAJADAS EN EL MES * EMPLEADO)/(MÍN ANEXO II* DÍAS HÁBILES DEL MES)	SIST. CONTROL HORARIO ASISTA	MENSUAL	91,5%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN LA OAT DE SANTA MARÍA DE GUÍA	DISPONER DEL PERSONAL MÍNIMO DEFINIDO PARA LA OAT	ALCANZAR EL MÍNIMO CONTEMPLADO EN EL ANEXO II PERSONAL *DÍAS HÁBILES MES	Σ (JORNADAS TRABAJADAS EN EL MES * EMPLEADO)/(MÍN ANEXO II* DÍAS HÁBILES DEL MES)	SIST. CONTROL HORARIO ASISTA	MENSUAL	91,5%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN LA OAT DE ARRECIFE	DISPONER DEL PERSONAL MÍNIMO DEFINIDO PARA LA OAT	ALCANZAR EL MÍNIMO CONTEMPLADO EN EL ANEXO II PERSONAL *DÍAS HÁBILES MES	Σ (JORNADAS TRABAJADAS EN EL MES * EMPLEADO)/(MÍN ANEXO II* DÍAS HÁBILES DEL MES)	SIST. CONTROL HORARIO ASISTA	MENSUAL	91,5%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN LA OAT DE PUERTO DEL ROSARIO	DISPONER DEL PERSONAL MÍNIMO DEFINIDO PARA LA OAT	ALCANZAR EL MÍNIMO CONTEMPLADO EN EL ANEXO II PERSONAL *DÍAS HÁBILES MES	Σ (JORNADAS TRABAJADAS EN EL MES * EMPLEADO)/(MÍN ANEXO II* DÍAS HÁBILES DEL MES)	SIST. CONTROL HORARIO ASISTA	MENSUAL	91,5%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN LA OAT DE SANTA CRUZ DE LA PALMA	DISPONER DEL PERSONAL MÍNIMO DEFINIDO PARA LA OAT	ALCANZAR EL MÍNIMO CONTEMPLADO EN EL ANEXO II PERSONAL *DÍAS HÁBILES MES	Σ (JORNADAS TRABAJADAS EN EL MES * EMPLEADO)/(MÍN ANEXO II* DÍAS HÁBILES DEL MES)	SIST. CONTROL HORARIO ASISTA	MENSUAL	91,5%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN TODOS LOS CANALES	GRADO DE CUMPLIMIENTO DEL OBJETIVO DE TRÁMITES ATENDIDOS POR CUALQUIERA DE LOS CANALES HABILITADOS	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	Nº DE TRÁMITES ATENDIDOS	CITAS PREVIAS/DINAMICAS	MENSUAL	100%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN OFICINA	ALCANZAR LOS TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA OBJETIVOS EN ATENCIÓN PRESENCIAL CON CITA PREVIA	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	TIEMPO MEDIO DE ESPERA POR TRÁMITE DEL CONTRIBUYENTE CON CITA PREVIA EN OFICINAS, EN MINUTOS Y EN TÉRMINOS ABSOLUTOS	CITAS PREVIAS/DINAMICAS	MENSUAL	100%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN OFICINA	ALCANZAR LOS TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA OBJETIVOS EN ATENCIÓN PRESENCIAL SIN CITA PREVIA	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	TIEMPO MEDIO DE ESPERA POR TRÁMITE DEL CONTRIBUYENTE SIN CITA PREVIA EN OFICINAS, EN MINUTOS Y EN TÉRMINOS ABSOLUTOS	CITAS PREVIAS/DINAMICAS	MENSUAL	100%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN OFICINA	ALCANZAR LOS TIEMPOS MEDIOS DE ESPERA OBJETIVOS DEL CONTRIBUYENTE/TRÁMITE DEL COLECTIVO DE ATENCIÓN	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	TIEMPO MEDIO DE ESPERA POR TRÁMITE DEL CONTRIBUYENTE DEL COLECTIVO DE ATENCIÓN PREFERENTE EN OFICINAS, EN MINUTOS Y EN TÉRMINOS ABSOLUTOS	CITAS PREVIAS/DINAMICAS	MENSUAL	100%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN OFICINA	ALCANZAR TIEMPOS MEDIOS DE ATENCIÓN POR TRÁMITES OBJETIVOS	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	TIEMPO MEDIO DE ATENCIÓN POR TRÁMITE EN OFICINAS, EN MINUTOS Y EN TÉRMINOS ABSOLUTOS	CITAS PREVIAS/DINAMICAS	MENSUAL	100%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN TODOS LOS CANALES	ALCANZAR EL PORCENTAJE OBJETIVO DE CONTESTACIÓN A ENQUESTAS DE SATISFACCIÓN POR DIFERENTES CANALES	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	NÚMERO DE CONTESTACIÓN DE ENQUESTAS/NÚMERO TOTAL DE ENQUESTAS REALIZADAS	CITAS PREVIAS/DINAMICAS	MENSUAL	100%
ASISTENCIA TRIBUTARIA EN TODOS LOS CANALES	PUNTUACIÓN MEDIA DE LAS ENQUESTAS DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	MEDIA DE LAS PUNTUACIONES OBTENIDAS EN LA ENQUESTAS	CITAS PREVIAS/DINAMICAS	MENSUAL	100%
ASISTENCIA TRIBUTARIA TELEFÓNICA	ALCANZAR EL MÍNIMO OBJETIVO DE LLAMADAS ATENDIDAS	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	EXPRESADO EN PORCENTAJE, NÚMERO DE LLAMADAS ATENDIDAS/NÚMERO TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS	CITAS PREVIAS/DINAMICAS	MENSUAL	100%
ASISTENCIA TRIBUTARIA TELEFÓNICA	TIEMPO MEDIO DE ESPERA EN LLAMADAS DE CONTRIBUYENTES	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	EXPRESADO EN SEGUNDOS, TIEMPO DE ESPERA EN LLAMADAS ATENDIDAS	CITAS PREVIAS/DINAMICAS	MENSUAL	100%
TRAMITACIÓN MODELO 040 (PAQUETERÍA POSTAL Y DIVA OTROS ESTADOS MIEMBROS)	COMUNICAR AL CONTRIBUYENTE LOS MOD 032 DERIVADOS DE LOS MOD 040	100%	Nº DE CARTA DE PAGOS COMUNICADAS/ MODELOS 040 PRESENTADOS	INFORME	MENSUAL	100%
TRAMITACIÓN DIVA NACIONAL	COMUNICAR A LA AEAT POR EL SISTEMA HABILITADO AL EFECTO LOS MOD 032 DERIVADOS DE DIVA NACIONAL	100%	Nº DE CARTA DE PAGOS COMUNICADAS A LA AEAT/ Nº DIVA NACIONAL PRESENTADOS SIN INCIDENCIAS	INFORME	MENSUAL	100%

ANEXO I. ACUERDO NIVEL DE SERVICIO (ANS)						
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL ANS	META	MÉTRICA	FUENTE	FRECUENCIA	% MÍNIMO
2. ASISTENCIA EN MATERIA DE GESTIÓN RECAUDATORIA EN PERIODO EJECUTIVO						
CONTRATACIÓN DE TASACIONES EXTERNAS A EFECTO DE ENAJENACIÓN FORZOSA DE BIENES.	RECIBIR LAS TASACIONES REQUERIDAS POR LA ATC EN UN PLAZO DE 15 DÍAS HÁBILES A CONTAR DESDE LA SOLICITUD.	100%	Nº TASACIONES EXTERNAS RECIBIDAS EN EL PLAZO DE 15 DÍAS/Nº TASACIONES EXTERNAS SOLICITADAS	INFORME	MENSUAL	90%
APOYO LOGÍSTICO EN TRANSPORTE Y GESTIÓN DEL DEPÓSITO DE BIENES EMBARGADOS.	REALIZAR LAS ACTUACIONES REQUERIDAS POR LA ATC EN LOS PLAZOS QUE SE FIJEN EN LA SOLICITUD DE CADA UNA DE DICHAS ACTUACIONES.	100%	Nº ACTUACIONES REALIZADAS EN EL PLAZO ESTABLECIDO/Nº ACTUACIONES SOLICITADAS	INFORME	MENSUAL	190%
CONTRATACIÓN ACCESO TELEMÁTICO A LOS REGISTROS MERCANTIL Y DE PROPIEDAD.	Facilitar a la ATC LAS NOTAS SIMPLES QUE LES SEAN REQUERIDAS EN EL PLAZO MÁXIMO DE 5 DÍAS HÁBILES A CONTAR DESDE LA SOLICITUD.	100%	Nº NOTAS SIMPLES FACILITADAS EN EL PLAZO DE 5 DÍAS/Nº NOTAS SIMPLES SOLICITADAS	INFORME	MENSUAL	290%
GRABACIÓN EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE LA CLASIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE COMO PROCESO CONCURSAL Y BLOQUEO DE LAS DEUDAS.	NO PUEDE EXISTIR NINGÚN CONTRIBUYENTE CUYA CLASIFICACIÓN EN PROCESO CONCURSAL Y BLOQUEO DE DEUDAS SE REALICE EN LOS 3 DÍAS HÁBILES SIGUIENTES AL DÍA DE LA PUBLICACIÓN EN EL BOLETÍN.	0 contribuyentes	Nº DE CONTRIBUYENTES CLASIFICADOS EN PROCESO CONCURSAL Y/O CON DEUDAS BLOQUEADAS TRANSCURRIDOS 3 DÍAS HÁBILES DESDE EL DÍA DE LA PUBLICACIÓN	M@GIN	MENSUAL	100%
PREPARACIÓN DE LOS CERTIFICADOS DE DEUDA EN CASO DE CONCURSO.	PREPARAR LOS CERTIFICADOS Y CLASIFICAR LAS DEUDAS PENDIENTES EN EL PLAZO DE 5 DÍAS HÁBILES A CONTAR DESDE LA CLASIFICACIÓN DEL CONTRIBUYENTE COMO EN PROCESO CONCURSAL.	100%	Nº CERTIFICADOS PREPARADOS EN EL PLAZO DE 5 DÍAS/ Nº CONTRIBUYENTES CLASIFICADOS EN PROCESO CONCURSAL	M@GIN	MENSUAL	100%
REGISTRO EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE LOS INGRESOS EN LAS CUENTAS RESTRINGIDAS DE EJECUTIVA	NO DEBE EXISTIR NINGÚN INGRESO EN CUENTAS RESTRINGIDAS QUE PERMANEZCA SIN SER GRABADO EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA DE LA ATC UNA VEZ TRANSCURRIDOS 5 DÍAS HÁBILES DESDE LA FECHA DE INGRESO	0 ingresos	Nº INGRESOS GRABADOS TRANSCURRIDOS 5 DÍAS DESDE SU INGRESO EN LAS CUENTAS RESTRINGIDAS	M@GIN	MENSUAL	100%
ACTUACIONES MATERIALES PREVIAS A LA DECLARACIÓN DE DEUDORES COMO FALLIDOS Y DE DEUDAS COMO INCOBRABLES.	ELABORAR PROPUESTAS DE DECLARACIÓN DE FALLIDOS Y DE DEUDAS INCOBRABLES EN LOS SUPUESTOS PREVISTOS EN LA INSTRUCCIÓN DE CRÉDITO INCOBRABLE.	100%	Número de propuestas realizadas	M@GIN	MENSUAL	90%
ACTUACIONES MATERIALES PREVIAS A LA DERIVACIÓN DE RESPONSABILIDAD A LOS REQUERIMIENTOS A SUCESORES	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	ALCANZAR EL OBJETIVO QUE APRUEBE EL PAA DE LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA	Número de actuaciones materiales	M@GIN	MENSUAL	100%
CONTRAER EN LA APLICACIÓN INFORMÁTICA LAS COSTAS DEL PROCEDIMIENTO DE RECAUDACIÓN EJECUTIVA	Contraer el importe de las costas en un plazo de 10 días hábiles desde su devengo.	100%	Nº costas contraídas en el plazo de 10 días/nº de costas devengadas	INFORME	MENSUAL	90%

ANEXO I. ACUERDO NIVEL DE SERVICIO (ANS)						
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL ANS	META	MÉTRICA	FUENTE	FRECUENCIA	% MÍNIMO
3. SERVICIOS ACCESORIOS						
3.1. ASISTENCIA EN LA CAMPAÑA DE RENTAS						
ASISTENCIA EN LA ORGANIZACIÓN DE LA CAMPAÑA DE IMPUESTO SOBRE LA RENTA DE LAS PERSONAS FÍSICAS	TIEMPO DE RESPUESTA A UNA INCIDENCIA CRÍTICA	<= 0,5 HORAS	TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIA A ASISTA QUE DEJE INOPERATIVO EL SISTEMA O UN MÓDULO DEL MISMO HASTA QUE LA ACEPTA PARA CORREGIRLA O LA RECHAZA	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	100%
	TIEMPO DE RESPUESTA A UNA INCIDENCIA NO CRÍTICA	<= 2 DÍAS	TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA NOTIFICACIÓN DE LA INCIDENCIA A ASISTA HASTA QUE LA ACEPTA PARA CORREGIRLA O LA RECHAZA	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	>= 95%
3.2. ASISTENCIA EN MATERIA DE NOTIFICACIONES						
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA RELATIVA AL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES	ASEGURAR QUE SE INFORMA EN MENOS DE 24 HORAS DE CUALQUIER INCIDENCIA DETECTADA QUE AFECTE AL NORMAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	100%	Nº TOTAL INCIDENCIAS COMUNICADAS EN MENOS DE 24 HORAS/Nº TOTAL DE INCIDENCIAS	ASISTA	MENSUAL	100%
CALIDAD DEL SERVICIO EN EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN EN MATERIA LAS NOTIFICACIONES	SE DEBERÁ PROCEDER A LA INCORPORACIÓN DE LOS JUSTIFICANTES DIGITALIZADOS DE TODAS LAS NOTIFICACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE ENCARGOS-WEB AL EXPEDIENTE TRIBUTARIO QUE CORRESPONDA A MAGIN O AL SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA QUE LOS SUSTITUYA	100%	Nº ACUSES DE RECIBO GRABADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA CORRESPONDIENTES A LAS SOLICITUDES REMITIDAS DURANTE EL MES ANTERIOR	NOTIFEX/SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	MENSUAL	100%
3.2. ASISTENCIA EN MATERIA DE NOTIFICACIONES						
CALIDAD DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA RELATIVA AL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE NOTIFICACIONES	ASEGURAR QUE SE INFORMA EN MENOS DE 24 HORAS DE CUALQUIER INCIDENCIA DETECTADA QUE AFECTE AL NORMAL FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO	100%	Nº TOTAL INCIDENCIAS COMUNICADAS EN MENOS DE 24 HORAS/Nº TOTAL DE INCIDENCIAS	ASISTA	MENSUAL	100%
CALIDAD DEL SERVICIO EN EL REGISTRO DE LA INFORMACIÓN EN MATERIA LAS NOTIFICACIONES	SE DEBERÁ PROCEDER A LA INCORPORACIÓN DE LOS JUSTIFICANTES DIGITALIZADOS DE TODAS LAS NOTIFICACIONES REALIZADAS A TRAVÉS DE ENCARGOS-WEB AL EXPEDIENTE TRIBUTARIO QUE CORRESPONDA A MAGIN O AL SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA QUE LOS SUSTITUYA	100%	Nº ACUSES DE RECIBO GRABADOS EN EL SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA CORRESPONDIENTES A LAS SOLICITUDES REMITIDAS DURANTE EL MES ANTERIOR	NOTIFEX/SISTEMA DE GESTIÓN TRIBUTARIA	MENSUAL	100%
3.3. ASISTENCIA EN MATERIA DE ARCHIVOS						
ASISTENCIA EN MATERIA DE ARCHIVOS	TIEMPO DE RESPUESTA A LAS SOLICITUDES DE PRESTAMOS DE EXPEDIENTES	< 5 DÍAS HÁBILES	DÍAS HÁBILES TRANSCURRIDOS ENTRE LA SOLICITUD Y LA ENTREGA DEL EXPEDIENTE A LA ATC	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	100%
3.4. ASISTENCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES PARA PRECINTAS TABACO						
GESTIÓN DE LA RECEPCIÓN DE PRECINTAS	RECEPCIÓN DE LAS PRECINTAS SEGÚN ACUERDO DEL COMITÉ DE OPERATIVO	100%	Σ Nº DE PEDIDOS CON ENTRADA EN LOS ALMACENES DE ASISTA EN EL MES QUE CUMPLEN PLAZO OBJETIVO/TOTAL DE PEDIDOS CON ENTRADA EN EL MES	COMUNICACIÓN DE TRANSPORTISTA Y PARTES DE ENTRADA EN EL ALMACEN	MENSUAL	100%
GESTIÓN DE LA ENTREGA DE PRECINTAS	ENTREGA DE LAS PRECINTAS SEGÚN ACUERDO COMITÉ OPERATIVO	100%	Σ Nº DE PEDIDOS ENTREGADOS EN EL MES QUE CUMPLEN PLAZO/TOTAL DE PEDIDOS CON ENTRADA EN EL MES	FECHA DE COMUNICACIÓN DEL 463 Y PARTES DE ENTREGA A LOS OPERADORES	MENSUAL	100%
3.5. ASISTENCIA EN MATERIA DE FORMACIÓN						
ASISTENCIA EN MATERIA DE FORMACIÓN	ASEGURAR QUE EL AULA E INFRAESTRUCTURA INFORMÁTICA ESTÁN PREPARADAS EN LAS CONDICIONES SOLICITADAS CON TRES DÍAS DE ANTELACIÓN, MEDIA HORA ANTES DEL INICIO DE LA ACCIÓN FORMATIVA	100%	Nº INCIDENCIAS DETECTADAS ANTES DEL COMIENZO DE LA ACCIÓN FORMATIVA / TOTAL DE ACCIÓN FORMATIVA	RESPONSABLE FORMACIÓN	TRIMESTRAL	98%
ASISTENCIA EN MATERIA DE FORMACIÓN	OBTENER LA PUNTUACIÓN OBJETIVO EN LA ENCUESTA REALIZADA A LOS ALUMNOS SOBRE LA INFRAESTRUCTURA	9	MEDIA EL RESULTADO DE LAS ENCUESTAS REALIZADAS POR LOS ALUMNOS EN RELACIÓN A LA INFRAESTRUCTURA FORMATIVA	RESPONSABLE FORMACIÓN	TRIMESTRAL	33 100%

ANEXO I. ACUERDO NIVEL DE SERVICIO (ANS)						
DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	DESCRIPCIÓN DEL ANS	META	MÉTRICA	FUENTE	FRECUENCIA	% MÍNIMO
4. ASISTENCIA EN MATERIA INFORMÁTICA						
MANTENIMIENTO CORRECTIVO DE LA SEDE ELECTRÓNICA, PORTAL TRIBUTARIO Y MW	TIEMPO DE RESPUESTA A UNA INCIDENCIA CRÍTICA	<= 0,5 HORAS	TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA NOTIFICACIÓN DE INCIDENCIA A ASISTA QUE DEJE INOPERATIVO EL SISTEMA O UN MÓDULO DEL MISMO HASTA QUE LA ACEPTA PARA CORREGIRLA O LA RECHAZA	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	100%
	TIEMPO DE RESPUESTA A UNA INCIDENCIA NO CRÍTICA	<= 2 DÍAS	TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA NOTIFICACIÓN DE LA INCIDENCIA A ASISTA HASTA QUE LA ACEPTA PARA CORREGIRLA O LA RECHAZA	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	>= 95%
	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE UNA INCIDENCIA CRÍTICA	<= 1 DÍA	TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA NOTIFICACIÓN DE LA INCIDENCIA A ASISTA QUE DEJE INOPERATIVO EL SISTEMA O MÓDULO A ASISTA HASTA QUE SE RESUELVE (LISTA PARA SER ENTREGADA)	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	100%
	TIEMPO DE RESOLUCIÓN DE UNA INCIDENCIA NO CRÍTICA	<= 10 DÍAS	TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA NOTIFICACIÓN DE LA INCIDENCIA A ASISTA QUE DEJE INOPERATIVO EL SISTEMA O MÓDULO A ASISTA HASTA QUE SE RESUELVE (LISTA PARA SER ENTREGADA)	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	>= 95%
MANTENIMIENTO EVOLUTIVO DE LA SEDE ELECTRÓNICA, PORTAL TRIBUTARIO Y MW	TIEMPO DE VALORACIÓN	< 5 DÍAS	TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE LA SOLICITUD HASTA LA ENTREGA DEL ANÁLISIS DE IMPACTO INDICANDO ESFUERZO Y COSTE DEL SERVICIO	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	>= 90%
	DESVIACIÓN EN LA VALORACIÓN DEL TIEMPO DESTINADO AL MANTENIMIENTO EVOLUTIVO	<= 20 %	TIEMPO DESTINADO AL MANTENIMIENTO / TIEMPO ESTIMADO EN LA PROPUESTA	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	>= 90%
	Nº DE PETICIONES CON ERRORES BLOQUEANTES DETECTADOS	<= 3	EVOLUTIVOS ENTREGADOS CON ERRORES QUE IMPIDEN EL PASO A EXPLOTACIÓN GENERANDO NUEVA ITERACIÓN DEL DESARROLLO	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	>= 90%
	TIEMPO EN RESOLVER CADA ITERACIÓN EN EL PASO AL ENTORNO DE PRE-PRODUCCIÓN	<= 5%	TIEMPO TRANSCURRIDO DESDE QUE SE NOTIFICA EL ERROR HASTA QUE SE RESUELVE (LISTA PARA SER ENTREGADA)	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	>= 90%
	RETRASO ADMISIBLE EN LA ENTREGA DE PETICIONES	<= 5%	DIFERENCIA DE TIEMPO DESDE LA FECHA DE ENTREGA PLANIFICADA Y LA FECHA REAL DE ENTREGA	RESPONSABLE TÉCNICO	MENSUAL	>= 90%

ANEXO II. PERSONAL ASISTA REQUERIDO PARA EL ENCARGO

SERVICIO: 1. INFORMACIÓN Y ASISTENCIA TRIBUTARIA						
CATEGORÍA	Nº EMPLEADOS MÍNIMO	Nº EMPLEADOS ÓPTIMO	DEDICACION	TITULACION REQUERIDA	LOCALIZACIÓN	
RESPONSABLE	1	1	100%	TITULO GRADO MEDIO	Las Palmas de GC/Santa Cruz de Tenerife	
TECNICO COORDINADOR	0	2	100%	TITULO GRADO MEDIO	Las Palmas de GC y Santa Cruz de Tenerife	
TECNICO	6	10	100%	TITULO GRADO MEDIO	Cada Oficina	
ADMINISTRATIVO	11	14	100%	BACHILLERATO O FP	Las Palmas de GC	
ADMINISTRATIVO	2	3	100%	BACHILLERATO O FP	Santa Lucía de Tirajana	
ADMINISTRATIVO	3	3	100%	BACHILLERATO O FP	Santa María de Guía	
ADMINISTRATIVO	2	3	100%	BACHILLERATO O FP	Arrecife	
ADMINISTRATIVO	3	3	100%	BACHILLERATO O FP	Puerto del Rosario	
ADMINISTRATIVO	9	13	100%	BACHILLERATO O FP	Santa Cruz de Tenerife	
ADMINISTRATIVO	1	3	100%	BACHILLERATO O FP	La Orotava	
ADMINISTRATIVO	3	3	100%	BACHILLERATO O FP	La Laguna	
ADMINISTRATIVO	3	3	100%	BACHILLERATO O FP	Arona	
ADMINISTRATIVO	1	3	100%	BACHILLERATO O FP	Santa Cruz de La Palma	
ADMINISTRATIVO	1	3	100%	BACHILLERATO O FP	Vecindario	
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	4	4	100%	ESO	Indiferente	
TOTAL	50	71				

SERVICIO: 2. ASISTENCIA EN GESTIÓN RECAUDATORIA EN PERIODO EJECUTIVO						
CATEGORÍA	Nº EMPLEADOS MÍNIMO	Nº EMPLEADOS ÓPTIMO	DEDICACION	TITULACION REQUERIDA		
RESPONSABLE	1	1	100%	TITULO GRADO MEDIO		
TECNICO	3	6	100%	TÍTULO GRADO SUPERIOR		
ADMINISTRATIVO	9	11	100%	BACHILLERATO O FP		
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	5	6	100%	ESO		
TOTAL	18	24				

3. SERVICIOS ACCESORIOS					
3.2. ASISTENCIA EN MATERIA DE NOTIFICACIONES					
CATEGORÍA	Nº EMPLEADOS MÍNIMO	Nº EMPLEADOS ÓPTIMO	DEDICACION	TITULACION REQUERIDA	
RESPONSABLE	1	1	100%	TÍTULO GRADO MEDIO	
TÉCNICO MEDIO	1	1	100%	GRADO SUPERIOR DE INGENIERIA INFORMATICA O SIMILAR	
ADMINISTRATIVO COORDINADOR	0	1	100%	GRADO SUPERIOR DE INGENIERIA INFORMATICA O SIMILAR	
ADMINISTRATIVO	2	2	100%	GRADO MEDIO EN INGENIERIA TÉCNICA INFORMATICA O SIMILAR	
TÉCNICO	1	1	80%	TÍTULO GRADO MEDIO	
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2	2	80%	FORMACION PROFESIONAL SUPERIOR	
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	1	3	100%	FORMACION PROFESIONAL SUPERIOR	
TOTAL	8	11			
* el total no considera el personal a tiempo parcial, que se contabiliza en el personal de precintas					
3.4. ASISTENCIA EN LA GESTIÓN DE ALMACENES PARA PRECINTAS DE TABACO					
CATEGORÍA	Nº EMPLEADOS MÍNIMO	Nº EMPLEADOS ÓPTIMO	DEDICACION	TITULACION REQUERIDA	
TÉCNICO	1	1	20%	TÍTULO GRADO MEDIO	
AUXILIAR ADMINISTRATIVO	2	2	20%	FORMACION PROFESIONAL SUPERIOR	
TOTAL	3	3			

4. ASISTENCIA EN MATERIA INFORMATICA					
CATEGORÍA	Nº EMPLEADOS MÍNIMO	Nº EMPLEADOS ÓPTIMO	DEDICACION	TITULACION REQUERIDA	
RESPONSABLE	1	1	100%	TÍTULO GRADO MEDIO	
JEFE DE PROYECTO	3	5	100%	GRADO SUPERIOR DE INGENIERIA INFORMATICA O SIMILAR	
ANALISTA SUPERIOR	3	7	100%	GRADO SUPERIOR DE INGENIERIA INFORMATICA O SIMILAR	
ANALISTA MEDIO DE DESARROLLO O DE SISTEMAS	3	3	100%	GRADO MEDIO EN INGENIERIA TÉCNICA INFORMATICA O SIMILAR	
ANALISTA PROGRAMADOR	9	11	100%	FORMACION PROFESIONAL SUPERIOR	
PROGRAMADOR O GESTOR DE SISTEMAS	2	2	100%	BACHILLERATO/FP O 3 AÑOS DE EXPERIENCIA	
TÉCNICO ANALISTA	0	1	100%	FORMACION PROFESIONAL SUPERIOR	
TOTAL	21	30			

ANEXO III. ENCARGO DE TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES

1. OBJETO DEL ENCARGO

La ATC, como responsable del tratamiento, habilita a ASISTA, como encargada del tratamiento, para realizar los tratamientos necesarios para prestar los servicios encomendados.

2. IDENTIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN AFECTADA

Para la ejecución de las prestaciones derivadas del cumplimiento del encargo, ASISTA deberá tratar la siguiente información:

3. CATEGORÍA DE DATOS Y CATEGORÍA DE INTERESADOS

Datos identificativos (nombre, apellidos, DNI/NIF/NIE, pasaporte o número de identificación fiscal, firma electrónica, firma manuscrita, Dirección IP), datos de contacto (dirección, teléfono, correo electrónico), voz, imagen, transacciones comerciales de bienes y servicios, datos económicos y financieros, datos especialmente protegidos y sensibles (en la medida que tengan trascendencia tributaria): Salud, ideología, afiliación sindical, persona en riesgo de exclusión social), datos de trascendencia tributaria relativos al servicio prestado.

4. ASPECTOS DEL TRATAMIENTO

El tratamiento de datos personales incluirá los siguientes aspectos del tratamiento: Recogida, registro, estructuración, consulta, modificación, cotejo, conservación, comunicación, interconexión, extracción, comunicación por transmisión.

5. DURACION

El presente acuerdo tiene la misma duración que la reflejada para el propio encargo.

6. DEVOLUCIÓN DE LOS DATOS

Una vez finalice el encargo de tratamiento de datos, ASISTA, seguirá las instrucciones de la ATC referente a la devolución y/o destrucción de los datos personales y deberá:

a) Devolver a la ATC los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida la prestación. La devolución debe comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado, así como en cualquier otro soporte incluido el papel. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

No obstante, el responsable del tratamiento podrá requerir al encargado para que en vez de la opción a), cumpla con la b) o con la c) siguientes:

b) Devolver al encargado que designe por escrito la ATC, los datos de carácter personal y, si procede, los soportes donde consten, una vez cumplida prestación. La devolución debe



comportar el borrado total de los datos existentes en los equipos informáticos utilizados por el encargado. No obstante, ASISTA, puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

c) Destruir los datos, una vez cumplida la prestación. Una vez destruidos, el encargado debe certificar su destrucción por escrito y debe entregar el certificado al responsable del tratamiento. No obstante, el encargado puede conservar una copia, con los datos debidamente bloqueados, mientras puedan derivarse responsabilidades de la ejecución de la prestación.

7. OBLIGACIONES DE ASISTA.

ASISTA utilizará los datos personales objeto de tratamiento sólo para la finalidad objeto de este encargo. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

ASISTA tratará los datos de acuerdo con las instrucciones de la ATC.

Si ASISTA CANARIA considera que alguna de las instrucciones infringe el RGPD-UE o cualquier otra disposición en materia de protección de datos de la Unión o Europea de los Estados miembros, informará inmediatamente a la ATC sobre tal cuestión lo antes posible para su resolución.

ASISTA llevará un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la ATC, que contendrá:

1. El nombre y los datos de contacto del encargado o encargados y de cada responsable por cuenta del cual actúe el encargado y, en su caso, del representante del responsable o del encargado y del delegado de protección de datos.
2. Las categorías de tratamientos efectuados por cuenta de cada responsable.
3. En su caso, las transferencias de datos personales a un tercer país u organización internacional, incluida la identificación de dicho tercer país u organización internacional y, en el caso de las transferencias indicadas en el artículo 49 apartado 1, párrafo segundo del RGPD-UE, la documentación de garantías adecuadas.
4. Una descripción general de las medidas técnicas y organizativas de seguridad relativas a:
 - a. La seudonimización y el cifrado de datos personales.
 - a. La capacidad de garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
 - b. La capacidad de restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
 - c. El proceso de verificación, evaluación y valoración regulares de la eficacia de las medidas técnicas y organizativas para garantizar la seguridad del tratamiento.

ASISTA no comunicará los datos a terceras personas, salvo que dichas comunicaciones formen parte de las actividades objeto del encargo o cuente con la autorización expresa de la ATC, en los supuestos legalmente admisibles.

ASISTA puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento de LA AGENCIA TRIBUTARIA CANARIA, de acuerdo con sus instrucciones. En este caso, la ATC identificará, de

forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

Si ASISTA debe transferir datos personales a un tercer país o a una organización internacional, en virtud del Derecho de la Unión o de los Estados miembros que le sea aplicable, informará a la ATC de esa exigencia legal de manera previa, salvo que tal Derecho lo prohíba por razones importantes de interés público.

Con carácter general, no se subcontratará ninguna de las prestaciones que formen parte del objeto de este encargo que comporte el tratamiento de datos personales, salvo los servicios auxiliares necesarios para el normal funcionamiento de los servicios del encargo.

Si fuera necesario subcontratar algún tratamiento, este hecho se deberá comunicar previamente y por escrito al responsable, con una antelación de dos meses, indicando los tratamientos que se pretende subcontratar e identificando de forma clara e inequívoca la empresa subcontratista y sus datos de contacto. La subcontratación podrá llevarse a cabo si el responsable no manifiesta su oposición en el plazo establecido.

El subcontratista, que también tendrá la condición de encargado del tratamiento, está obligado igualmente a cumplir las obligaciones establecidas en este documento para el encargado del tratamiento y las instrucciones que dicte el responsable. Corresponde al encargado inicial regular la nueva relación de forma que el nuevo encargado quede sujeto a las mismas condiciones (instrucciones, obligaciones, medidas de seguridad...) y con los mismos requisitos formales que él, en lo referente al adecuado tratamiento de los datos personales y a la garantía de los derechos de las personas afectadas. En el caso de incumplimiento por parte del subencargado, el encargado inicial seguirá siendo plenamente responsable ante el responsable en lo referente al cumplimiento de las obligaciones.

ASISTA y todo su personal mantendrán el deber de secreto respecto a los datos de carácter personal a los que hayan tenido acceso en virtud del presente encargo, incluso después de que finalice el mismo.

ASISTA garantiza que mantendrá la más estricta confidencialidad y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional en relación con los asuntos de la ATC durante la vigencia de la prestación de servicios y después de su terminación.

ASISTA durante y con posterioridad a la vigencia de este acuerdo tratará toda información propiedad de la ATCS de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros, ni estos puedan tener acceso a los mismos sin autorización expresa de la ATC.

ASISTA garantizará que las personas autorizadas para tratar datos personales se comprometan, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad y a cumplir las medidas de seguridad correspondientes, de las que hay que informarles convenientemente.

ASISTA mantendrá a disposición de la ATC la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.



ASISTA garantizará la formación necesaria en materia de protección de datos personales de las personas autorizadas para tratar datos personales.

ASISTA mantendrá a disposición de la ATC la documentación acreditativa del cumplimiento de esta obligación.

ASISTA asistirá a la ATC en la respuesta al ejercicio de los derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición, limitación del tratamiento, portabilidad y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas (incluida la elaboración de perfiles).

Cuando las personas afectadas ejerzan los derechos de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, ante ASISTA, ésta debe comunicarlo por correo electrónico a la ATC, dirigido al Área de Innovación Tecnológica, Transparencia y Protección de Datos, en la siguiente dirección: protecciondedatos.atc@gobiernodecanarias.org. La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción de la solicitud, juntamente, en su caso, con otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud.

Corresponde a la ATC facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de los datos.

En caso de que ASISTA deba recoger los datos directamente de los interesados, facilitará la información sobre protección de datos indicada por la ATC.

ASISTA colaborará con la ATC en la elaboración de aquellos documentos o cláusulas informativas sobre protección de datos personales cuando así será requerida por la ATC.

ASISTA notificará la ATC, sin dilación indebida, y en cualquier caso antes del plazo máximo de 24 horas, las violaciones de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante. Se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

- a) Descripción de la naturaleza de la violación de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.
- b) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto de ASISTA en el que pueda obtenerse más información.
- c) Descripción de las posibles consecuencias de la violación de la seguridad de los datos personales.
- d) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la violación de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

ASISTA realizará esta comunicación al Área de Innovación Tecnológica, Transparencia y Protección de Datos de la ATC a través de correo marcado como URGENTE a la siguiente dirección: protecciondedatos.atc@gobiernodecanarias.org.

Corresponde a la ATC comunicar las violaciones de la seguridad de los datos a la Autoridad de control de Protección de Datos.

Corresponderá a la ATC comunicar las violaciones de la seguridad de los datos a los interesados, cuando sea necesario. ASISTA prestará el apoyo necesario para que la AGENCIA TRIBUTARIA pueda realizar dicha comunicación en el menor tiempo posible.

ASISTA dará apoyo a la ATC en la realización de las evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos, cuando proceda.

ASISTA dará apoyo a la ATC en la realización de las consultas previas a la autoridad de control de Protección de Datos, cuando proceda.

ASISTA pondrá a disposición de la ATC toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de sus obligaciones, así como para la realización de las auditorías o las inspecciones que realice la ATC u otro auditor autorizado por él.

ASISTA aplicará como mínimo las medidas de seguridad que permitan:

- Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.
- Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.
- Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.
- Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

En cualquier caso, ASISTA deberá seguir las medidas de seguridad contempladas en el Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad, y en la normativa propia de la ATC en materia de seguridad de la información.

ASISTA informa que el delegado de protección de datos en la organización tiene los siguientes datos de contacto:

protecciondedatos@asistacanarias.org
CALLE PROFESOR AGUSTÍN MILLARES CARLÓ, NUM 20, ANEXO MÚLTIPLES 1,
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (35003)

La ATC informa que los datos de contacto del delegado de protección de datos de la ATC son los siguientes:

protecciondedatos.atc@gobiernodecanarias.org
CALLE PROFESOR AGUSTÍN MILLARES CARLÓ, NUM 22, PISO 5,
LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (35003)

8. OBLIGACIONES DE LA ATC.

- a) En su caso, entregar a ASISTA, o poner a su disposición, los datos necesarios para la prestación contenida en los encargos a los que se refiere este documento o facilitarles el acceso a los mismos.
- b) Realizar cuando así lo exija la normativa una evaluación del impacto en la protección de datos personales de las operaciones de tratamiento a realizar por ASISTA.
- c) Realizar las consultas previas que corresponda ante las Autoridades de Protección de Datos.
- d) Velar, de forma previa y durante todo el tratamiento, por el cumplimiento del RGPD-UE por parte de ASISTA.
- e) Supervisar el tratamiento de los datos, incluida la realización de inspecciones y auditorías.
- f) Facilitar a ASISTA los recursos gráficos y digitales, así como el manual de identidad corporativa, que sean necesarios para el cumplimiento de sus obligaciones.

9. CONFIDENCIALIDAD.

ASISTA garantiza que mantendrá la más estricta confidencialidad y expreso cumplimiento del deber de secreto profesional en relación con los asuntos de la ATC durante la vigencia de la prestación de servicios y después de su terminación.

ASISTA durante y con posterioridad a la vigencia de este acuerdo tratará toda información propiedad de la ATC de forma estrictamente confidencial, tomando las medidas necesarias para que su contenido no se divulgue a terceros, ni estos puedan tener acceso a los mismos sin autorización expresa de la ATC.