

PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA POR PERSONAL TELEOPERADOR EN EL AYUNTAMIENTO DE GRANADA

1.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO.

El Ayuntamiento de Granada, a través de la Concejalía de Participación y Protección Ciudadana, ha puesto en funcionamiento, con gran éxito, un servicio de atención telefónica al ciudadano, conocido como 010.

A través de un número único, la ciudadanía puede contactar con un Centro de Llamadas en el que puede solicitar cualquier tipo de información relacionada con la ciudad de Granada o de los procedimientos de ámbito municipal en que estén interesados, así como, formular reclamaciones o sugerencias referidas a servicios municipales.

Con este servicio se ha conseguido ampliar y mejorar los servicios ofrecidos a la población de Granada, y facilitar el acceso a los mismos, sin necesidad de desplazamientos a las diversas dependencias municipales.

Es necesario, pues, continuar con la prestación de este servicio, para cuya contratación se elabora el presente pliego de prescripciones técnicas, con la indicación expresa de que el Ayuntamiento de Granada no dispone de medios personales y materiales necesarios para la prestación de este servicio de mantenimiento, por lo que es necesaria la contratación del servicio a tal fin, lo que se indica a los efectos del artículo 22 de la Ley 30/2007 de 30 de octubre de Contratos del Sector Público.

2.- OBJETO.

Constituye el objeto del contrato la prestación del servicio de atención telefónica (emisión y recepción de llamadas) a la ciudadanía a través de un número de teléfono proporcionado por el Ayuntamiento de Granada, de acuerdo con las determinaciones que a continuación se indican.

Horario de prestación del servicio: De 8,30 a 20,30, de forma ininterrumpida, mediante atención personal. Fuera de este horario, se establecerá un servicio de contestador automático que garantice la atención durante las 24 horas del día.

El servicio de atención personal se prestará todos los días del año, incluidos festivos.

Personal teleoperador: La empresa adjudicataria proporcionará el número de agentes necesarios para al correcta atención del Centro de Llamadas, que en ningún caso podrá ser inferior a siete. No obstante, el número de agentes dependerá de la utilización del servicio por parte de la población, por lo que la empresa debe estar preparada para aumentar o disminuir su número a requerimiento del Ayuntamiento.

El personal de la empresa adjudicataria desempeñará su labor en el emplazamiento designado por el Ayuntamiento y utilizará la infraestructura y las aplicaciones informáticas proporcionadas por éste.

El personal recibirá formación del Ayuntamiento tanto de la información que han de proporcionar al ciudadano, como del software de gestión.

Un mínimo del 30% del personal deberá contar con conocimiento de idiomas. Concretamente inglés y francés a nivel hablado.

Funciones incluidas en el Servicio:

- Recepción de llamadas
- Información general a la ciudadanía (cultural, deportiva, legislativa, social, etc)
- Información específica de todas y cada una de las Áreas, Empresas y Patronatos Municipales
- Recogida de quejas y sugerencias, las cuales serán derivadas al Servicio correspondiente
- Consulta y envío de cartas de pago referidas a sanciones e impuestos municipales (correo electrónico, fax).
- Acceso a ficheros de carácter personal

La atención telefónica ha de tener un carácter “proactivo” en cuanto al suministro de información, de modo que ninguna persona usuaria quede sin información de su interés por causas imputables al servicio. En este sentido, el personal, además de la atención telefónica, deberá, si fuera conveniente, utilizar otros cauces de comunicación: correo electrónico y tradicional, mensajes SMS, etc.

Supervisión: La empresa adjudicataria deberá contar con un supervisor, que controle el trabajo del personal teleoperador y que sirva de enlace con el responsable municipal del servicio de atención telefónica, a quien suministrará con la periodicidad que se determina los informes y estadísticas necesarios para el control y seguimiento del servicio.

3.- ACCESO A FICHEROS DE CARÁCTER PERSONAL.

Para la prestación del servicio es necesario que la empresa adjudicataria tenga acceso para consulta a los siguientes ficheros de datos de carácter personal, de cuyo tratamiento es responsable el Ayuntamiento de Granada, sin perjuicio de la ampliación de estos accesos, en su caso:

- Recaudación de deudas tributarias
- Padrón Municipal de Habitantes
- Infracciones de Tráfico
- Censo Electoral
- Atención al ciudadano
- Embargo de cuentas
- Documentos de ingreso
- Detalle Notificación SICER

Al fin de proteger los datos de carácter personal contenidos en estos ficheros, la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Granada suscribirán el contrato exigido en el artículo 12 de la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

4- MEDIOS TÉCNICOS.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios técnicos, materiales y personales necesarios para el desarrollo y ejecución de la actividad, de conformidad con los requerimientos establecidos en la prescripción anterior.

5.- PRECIO.

Se establece en 211.974 euros anuales, IVA incluido.

Este precio se actualizará anualmente conforme lo establecido en la Ley de Contratos del Sector Público

6.- DURACIÓN.

El contrato tendrá una duración inicial de cuatro años, concluida la cual podrá ser prorrogada anualmente, por mutuo acuerdo de las partes, sin que pueda superar una vigencia total de seis años.

7.- OBLIGACIONES ESPECÍFICAS DEL ADJUDICATARIO.

- El contratista cumplirá puntualmente con las obligaciones laborales y de Seguridad Social con cada una de los trabajadores destinados a la prestación del servicio contratado, garantizando no incurrir de responsabilidad solidaria por parte del Ayuntamiento de Granada para caso de incumplimiento. La adjudicataria deberá tener a disposición del personal municipal competente la documentación justificante del cumplimiento de estas obligaciones.
- El contratista deberá estar al corriente en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, tanto estatales, como autonómicas y municipales.

8.- PRESUPUESTO.

El presupuesto anual previsto para la contratación de este servicio se fija en la suma de 211.974 euros anuales incluido el IVA, imputándose a la partida presupuestaria número 1001 92501 22709, Proyecto Atención al Ciudadano.

El presupuesto global del contrato asciende a la suma de 1.271.844 euros, IVA incluido.

9.- FACTURACIÓN.

La empresa adjudicataria emitirá y presentará una factura mensual.

Las facturas deben incluir el 18% correspondiente a IVA.

10.- PROHIBICIÓN DE SUBCONTRATACIÓN.

No podrá concertarse con terceros la realización parcial del contrato ni celebrar acuerdos de colaboración con otras empresas para la realización de los servicios objeto de este contrato.

11.- INICIO DE EJECUCIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.

Los servicios contratados se comenzarán a prestar a los quince días de la formalización del contrato.

El contratista será responsable de los servicios que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como de las consecuencias que se deduzcan para la Administración o para terceros de las omisiones, errores o métodos inadecuados en la ejecución del contrato.

Granada, 20 de septiembre de 2010

EL RESPONSABLE DE APOYO JURÍDICO

Fdo. Juan Carlos González Molina

Vº Bº EL TTE. ALCALDE DELEGADO
DE PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA

Fdo. Eduardo Moral García-Triviño

PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA

ANEXO CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN

Las proposiciones que se presenten serán calificadas conforme al baremo que a continuación se detalla:

1. Precio ofertado.....de 0 a 51 puntos
2. Proyecto técnico..... de 0 a 49 puntos

-El punto 1 se valorará asignando la máxima puntuación a la proposición más económica, y al resto, la que corresponda en función de la regla de la proporcionalidad inversa:

Puntuación = (Proposición más económica/ Proposición que se valora) x (Número de puntos)

-En el punto 2, se valorará el proyecto técnico que habrán de presentar las empresas concurrentes, que contendrá descripción pormenorizada de la organización del servicio, cometidos del personal empleado, su número, la formación, experiencia y cualificación acreditada que dispone, así como cualquier otro extremo que redunde en la calidad del servicio.

La valoración del proyecto se atenderá a los siguientes criterios:

- Planificación y organización del servicio
- Sistema de coordinación entre la empresa adjudicataria y el responsable municipal del servicio.
- Sistema de evaluación de la calidad.
- Sistema de organización de un repositorio de información.

Granada, 20 de septiembre de 2010

EL RESPONSABLE DE APOYO JURÍDICO

Fdo. Juan Carlos González Molina

Vº Bº EL TTE. ALCALDE DELEGADO
DE PARTICIPACIÓN Y PROTECCIÓN CIUDADANA

Fdo. Eduardo Moral García-Triviño