

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN MATERIA TRIBUTARIA DE LA DIPUTACIÓN DE ALMERÍA. REF. EXP. 2021/D52000/006-302/00001.

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

1.1. El objeto del contrato es la prestación del servicio de atención telefónica en materia tributaria, desde el centro de atención de llamadas del contratista para atender información de los trámites y consultas que se especifican en el apartado segundo de este pliego.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS SERVICIOS.

Los servicios comprendidos en el presente contrato consisten en prestaciones de carácter instrumental y material que, en ningún caso, implican ejercicio de autoridad ni potestades administrativas y que, en todo momento, estarán sujetas al control, supervisión y/o aprobación del Servicio de Administración Tributaria (S.A.T.) de la Diputación de Almería.

Se enuncian los trabajos y actuaciones a realizar por el adjudicatario de esta contratación, que deberán ser atendidos por medios telefónicos y telemáticos en su caso:

1. Información general sobre la Diputación de Almería y sus competencias, en especial sobre las atribuciones del Área de Hacienda, Nuevas Tecnologías y dentro de esta, el Servicio de Administración Tributaria.

Además, se informará sobre horario de atención al público de las oficinas y agencias del S.A.T. cuando así lo demanden, sobre la ubicación de las distintas Agencias y Oficinas del S.A.T. radicadas en la provincia, del procedimiento de cita previa.

Se facilitará información relativa al Calendario Fiscal de la Diputación, y los plazos de pago en periodo voluntario, las distintas formas de pago previstas por la Diputación de Almería y otra información en materia tributaria de esta naturaleza.

2 Información sobre la tramitación de solicitudes (canal telefónico, con identificación a través de la aportación de información conocida por ambas partes):

- Domiciliaciones de tributos.
- Tramitación de cambios del domicilio fiscal así como otros datos de interés.
- Remisión de recibos, cartas de pago y justificantes de pago.
- Consulta de recibos.
- Realización de pago telemático.
- Fraccionamientos y aplazamientos.
- Plan personalizado de pago.
- Embargos y otras actuaciones en el procedimiento de apremio.
- Beneficios fiscales.

4. Información y consulta de expedientes: en los procedimientos tributarios que se resuelvan por la Diputación de Almería, tales como de devolución de ingresos indebidos, solicitudes de beneficios fiscales, recursos administrativos, inspección tributaria, expedientes en materia de recaudación en el periodo ejecutivo (recursos frente a providencias de apremio, diligencias de embargo, derivaciones de responsabilidad y otros previstos en la normativa tributaria). En esencia, sobre los expedientes de gestión tributaria y recaudación, que se tramiten desde el S.A.T.

Código Seguro De Verificación	s4XTif9JhdBpoYYybjakzQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Francisco Jose Maldonado Sanchez - Jefe del Servicio de Administración Tributaria	Firmado	25/04/2022 12:29:36
Observaciones		Página	1/4
Url De Verificación	https://ov.dipalme.org/verifirma/code/s4XTif9JhdBpoYYybjakzQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



5. Presentación de quejas y sugerencias.
6. Información y soporte en el acceso a los tramites y consultas que el S.A.T. disponga en la su pagina web y/ oficina virtual.
7. Derivación de llamadas a los agentes del Servicio de Administracion Tributaria: Esta actuación se llevará a cabo en el caso de versar las solicitudes sobre temas muy especializados que, por su nivel de complejidad, no puedan ser resueltos por la empresa adjudicataria. Debiendo acreditar esta circunstancia.
8. También se establecen, dentro del objeto del contrato, una serie de trabajos auxiliares a realizar por el contratista, de mejora de la base de datos del Servicio de Administración Tributaria de la Diputación de Almería, tales como:
 - Actualización de domicilios fiscales, con las pautas que a tal efecto establezca el S.A.T..
 - Actualización de números telefónicos de los contribuyentes.
 - Actualización de direcciones de correo electrónico de los contribuyentes.
 - Agrupación de aquellos contribuyentes con datos duplicados en la base de datos del S.A.T..

3. ALCANCE DEL SERVICIO.

La contratación del servicio de atención telefónica a los obligados tributarios incluye la prestación en horario de mañana de forma ininterrumpida entre las 9 a 14 horas, de lunes a viernes, salvo días festivos nacional y de la comunidad autónoma andaluza.

La distribución del personal y el horario se realizarán de la siguiente forma:

1. Se prestará el servicio de 9 a 14 horas, en el que los agentes atenderán exclusivamente llamadas del SAT.
2. El número mínimo total de horas anuales del servicio será de 2.600 horas y el numero mínimo de operadores sera de 2.
3. La atención se realizará en castellano y en caso de ser necesario en inglés.
4. Todos aquellos datos que la empresa adjudicataria pudiera conocer en el desarrollo del servicio serán considerados como confidenciales, por lo que deberá guardar secreto de los mismos.

El deber de confidencialidad será una obligación esencial del contrato a los efectos de la posible resolución del contrato, con la indemnización que pudiera corresponder por los daños y perjuicios que la falta de confidencialidad pudiera generar, sin perjuicio de la responsabilidad a que haya lugar.

El deber de confidencialidad se entiende sin perjuicio de todas aquellas obligaciones establecidas por la normativa vigente sobre tratamiento automatizado y protección de los datos de carácter personal y las establecidas el Pliego de Cláusulas Administrativas.

La ejecución del contrato deberá basarse en las condiciones técnicas descritas, de forma que en ningún caso se produzcan para la Diputación de Almería coste económico alguno del tráfico telefónico o telemático a consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

4.- MEDIOS MATERIALES.

Para una correcta ejecución del contrato se exige que el adjudicatario cuente con un centro de

Código Seguro De Verificación	s4XTif9JhdBpoYYybjakzQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Francisco Jose Maldonado Sanchez - Jefe del Servicio de Administracion Tributaria	Firmado	25/04/2022 12:29:36
Observaciones		Página	2/4
Uri De Verificación	https://ov.dipalme.org/verifirma/code/s4XTif9JhdBpoYYybjakzQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



atención de llamadas desde el que se preste el servicio según se expresa a continuación.

4.1. Para la atención de llamadas se realizarán por cuenta del contratista las siguientes tareas:

- Integración con el sistema Contact Center de la Diputación de Almería (MiContactCenter Enterprise de MITEL) de los puestos de atención del contratista mediante conexión de red privada virtual (VPN) a la Red Provincial de Comunicaciones (RPC). Las licencias de agente necesarias para la integración de estos puestos serán suministradas por la Diputación de Almería.

4.2. El centro de atención de llamadas deberá contar con los siguientes medios técnicos a aportar por el contratista. Medios necesarios para adscribir al contrato.

- Sistemas de continuidad eléctrica, y de climatización de salas técnicas.
- Sistemas de continuidad de comunicaciones.
- Contar con un centro de respaldo.
- Al menos 8 puestos de trabajo dotados de ordenadores personales, escalables en su caso, y compatibles con el software de agente del sistema Contact Center de la Diputación de Almería.
- Conexión VPN entre el centro de atención y la Red Provincial de Comunicaciones (RPC).

El centro de respaldo está previsto para dar de soporte, en caso de caída del centro principal.

Todas estas circunstancias deberán acreditarse por el licitador propuesto como adjudicatario antes de la formalización del contrato, en el plan para la puesta en marcha del servicio.

Para la atención a los contribuyentes y resto de obligados tributarios, se dispondrán las medidas técnicas necesarias con las garantías de protección de datos personales y seguridad necesaria, para la conexión a los Sistemas de Información del S.A.T. ubicados en las dependencias de la Diputación de Almería.

Los costes derivados de las conexiones para acceso los sistemas de información del S.A.T. correrán a cargo del adjudicatario, así como los de puesta en marcha.

5. PERSONAL ADSCRITO AL CONTRATO.

Medios personales:

- Un mínimo de 2 agentes teleoperadores asignados al contrato en exclusiva. El personal destinado a la prestación del servicio adjudicado deberá tener una formación mínima de bachillerato. Al menos uno de los agentes debe acreditar además estar en posesión del nivel B2 de inglés, aportando certificación de ello al respecto.

Estos requisitos deberán acreditarse por la empresa propuesta como adjudicataria antes de la formalización del contrato.

Contarán asimismo con capacidad personal y profesional para una adecuada comunicación con el público y experiencia en el manejo de equipos informáticos.

La empresa adjudicataria deberá formar al personal propuesto en su oferta para el desarrollo del servicio en el conocimiento interno la estructura del Servicio de Administración Tributaria de la Diputación de Almería, así como en las materias concretas objeto de consultas telefónicas.

- Un coordinador o responsable del servicio. Dicho responsable se encargará de dirigir los servicios en las dependencias del contratista y coordinar las relaciones con esta

Código Seguro De Verificación	s4XTif9JhdBpoYYYbjakzQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Francisco Jose Maldonado Sanchez - Jefe del Servicio de Administracion Tributaria	Firmado	25/04/2022 12:29:36
Observaciones		Página	3/4
Uri De Verificación	https://ov.dipalme.org/verifirma/code/s4XTif9JhdBpoYYYbjakzQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		



Administración, con competencias suficientes para:

1. Organizar la ejecución del servicio así como el cumplimiento de la peticiones de servicios demandadas por la Diputación.
2. Atender las posibles dudas y efectuar las aclaraciones pertinentes en la facturación que le dirija el Jefe de de Servicio del S.A.T., el Jefe de Agencia de Atención Telefónica y Telemática o en su caso, el personal que se designe por la Diputación de Almería.

En ningún caso en virtud de este contrato se generan obligaciones laborales algunas por parte de la Diputación de Almería, con el personal que preste servicio por parte de la mercantil adjudicataria.

6. PLAZOS MAXIMOS DE PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO.

Se prevé un plazo máximo de un mes a contar desde la formalización del contrato, para que esté plenamente operativo el servicio, salvo que el contratista en su oferta hubiera ofrecido otro menor, debiendo sujetarse entonces al plazo ofertado.

7. PLAN PARA LA PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO.

El licitador propuesto como adjudicatario, antes de la formalización del contrato habrá de remitir un plan para la puesta en marcha del servicio especificando lo siguiente:

1. Plan de puesta en marcha del servicio, indicando su propuesta de servicio, organización de los medios personales y materiales. Necesariamente, habrá de sujetarse al plazo máximo de un mes o el que haya propuesto al presentar su oferta, en caso de ser este menor.
2. El personal encargado de la prestación del servicio de atención telefónica, identificando su nombre y categoría profesional, en el que se pueda verificar que cumple con las exigencias de este pliego.
3. Identificación de la ubicación del local desde donde se presta el servicio y del centro de respaldo, que deberá cumplir con todas las exigencias de este pliego.

Este plan deberá cumplir con los requerimientos exigidos en el pliego de prescripciones técnicas, lo que será comprobado por el responsable del contrato.

Código Seguro De Verificación	s4XTif9JhdBpoYYybjakzQ==	Estado	Fecha y hora
Firmado Por	Francisco Jose Maldonado Sanchez - Jefe del Servicio de Administracion Tributaria	Firmado	25/04/2022 12:29:36
Observaciones		Página	4/4
Uri De Verificación	https://ov.dipalme.org/verifirma/code/s4XTif9JhdBpoYYybjakzQ==		
Normativa	Este informe tiene carácter de copia electrónica auténtica con validez y eficacia administrativa de ORIGINAL (art. 27 Ley 39/2015).		

