

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS.-

1.- OBJETO DEL CONTRATO.-

1.1.-El objeto de la presente contratación es la prestación del servicio de centro de atención de llamadas de los contribuyentes de REGTSA consistente en el desarrollo de los siguientes servicios:

Atención telefónica a los contribuyentes desde el centro de llamadas del contratista para atender los siguientes trámites y consultas:

- Información general sobre REGTSA (no precisa identificación)
- Realización de trámites (canal telefónico, con identificación a través de la aportación de información conocida por ambas partes). Se gestionarán los siguientes trámites:
 - Solicitudes de domiciliaciones de tributos
 - Solicitudes de cambio de domicilio fiscal
 - Solicitud de remisión de recibos
 - Solicitud de certificados de recibos
 - Consulta de Recibos y Unidades Fiscales.
 - Consulta de expedientes en los procedimientos siguientes:
 - ❖ beneficios fiscales
 - ❖ devolución de ingresos indebidos
 - ❖ recursos administrativos
 - ❖ inspección tributaria
 - ❖ expedientes ejecutivos
 - Presentación de Quejas y sugerencias

Los servicios comprendidos en el presente contrato consisten en prestaciones de carácter instrumental y material que, en ningún caso, implican ejercicio de autoridad y que, en todo momento, estarán sujetas al control, supervisión y/o aprobación de las diferentes Áreas y Unidades que integran el Organismo Autónomo.

1.2.- Los licitadores deberán contar para la prestación del servicio con un centro de atención de llamadas situado en la provincia de Salamanca, que contará, al menos, con las especificaciones técnicas que se fijan en la cláusula número 2.

1.3.- La contratación del servicio de atención telefónica a los contribuyentes incluye la prestación de servicios de forma ininterrumpida entre las 9 y las 19 horas de lunes a viernes, salvo días festivos oficiales que lo sean en la ciudad de Salamanca, cualquiera que sea la ubicación física del centro de llamadas. La distribución del personal y el horario de atención se realizarán en tres bloques:

- **Horario de mañana:** se prestará el servicio de 9 a 15 horas, si bien los trabajadores del servicio solamente trabajarán cinco horas, lo que quiere decir que unos entrarán a las 9 horas y saldrán a las 14 horas y otros los harán de 10 a 15 horas. El número de trabajadores en este bloque horario será variable en función de la demanda de los ciudadanos, tal y como se especifica en el cuadro adjunto.
- **Horario de mediodía:** se prestará el servicio de 15 horas a 16 horas y 30 minutos. En este bloque horario la dotación será de un trabajador durante todo el año.
- **Horario de tarde:** se prestará el servicio de 16 horas y 30 minutos a 19 horas. La dotación del servicio será variable, siendo de una persona en los meses de baja actividad y de dos personas el resto de los meses, según se especifica en el cuadro adjunto.

| ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO | | | |
|----------------------------------|-----------------------------------|---|----------------------------------|
| MES | LLAMADAS RECIBIDAS EN 2009 | TURNOS DEL PERSONAL Mañana +mediodía +tarde | HORAS de SERVICIO DIARIAS |
| ENERO | 1.284 | 2+1+1 | 14 |
| FEBRERO | 1.261 | 2+1+1 | 14 |
| MARZO | 1.500 | 3+1+1 | 19 |
| ABRIL | 2.558 | 4+1+2 | 26,5 |
| MAYO | 4.160 | 6+1+2 | 36,5 |
| JUNIO | 5.505 | 7+1+2 | 41,5 |
| JULIO | 2.829 | 5+1+2 | 31,5 |
| AGOSTO | 1.625 | 3+1+1 | 19 |
| SEPTIEMBRE | 1.939 | 3+1+1 | 19 |
| OCTUBRE | 3.169 | 5+1+2 | 31,5 |
| NOVIEMBRE | 3.081 | 5+1+2 | 31,5 |
| DICIEMBRE | 1.886 | 3+1+1 | 19 |
| TOTAL | 30.797 | | |

En ningún caso el personal asignado al servicio podrá atender otro tipo de llamadas durante los tiempos de servicio contratados con REGTSA.

1.4.- El servicio comenzará a prestarse a partir de la fecha de formalización del contrato, y durante los meses de Mayo, Junio y primera quincena de Julio de 2010, el servicio se prestará desde las dependencias de REGTSA a fin de organizar la puesta en marcha del nuevo servicio garantizando que no se produce interrupción del mismo en ningún momento. A partir del día 16 de julio de 2010 el servicio se prestará desde las instalaciones del contratista. A estos efectos el cuadro de organización del servicio para 2010 será el siguiente:

| ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO DURANTE 2010 | | | |
|---|-----------------------------------|---|----------------------|
| MES | LLAMADAS RECIBIDAS EN 2009 | TURNOS DEL PERSONAL Mañana +mediodía +tarde | HORAS DIARIAS |
| MAYO | 4.160 | 2+1+1 | 14 |
| JUNIO | 5.505 | 3+1+2 | 21,5 |
| JULIO | 2.829 | 5+1+2 | 31,5 |
| AGOSTO | 1.625 | 3+1+1 | 19 |
| SEPTIEMBRE | 1.939 | 3+1+1 | 19 |
| OCTUBRE | 3.169 | 5+1+2 | 31,5 |
| NOVIEMBRE | 3.081 | 5+1+2 | 31,5 |
| DICIEMBRE | 1.886 | 3+1+1 | 19 |

2.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.-

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

- Derivación de los números del servicio (902 078 999 y 923 281 912) al centro de llamadas
- Establecimiento de un sistema de grabación de las llamadas que exijan identificación del contribuyente para constancia de las gestiones realizadas
- Establecimiento de comunicaciones con los servidores de REGTSA para poder realizar las gestiones que demanden los contribuyentes.
- Establecimiento de un sistema que permita a REGTSA monitorizar el servicio en tiempo real, de forma que pueda hacer un seguimiento en línea de las gestiones realizadas, los tiempos de espera y de atención, así como el control de las llamadas perdidas y recuperadas.
- Habilitación de un sistema que permita mantener en espera las llamadas no atendidas durante un tiempo máximo de 1 minuto. Pasado este tiempo el sistema ofrecerá al contribuyente la posibilidad de dejar su número en un buzón a fin de

que le sea devuelta la llamada. El centro de llamadas deberá devolver, dentro del día en que se hayan producido, las llamadas perdidas que hayan grabado su número en el buzón.

2.2.- El centro de llamadas deberá contar con las siguientes medios técnicos a aportar por el contratista:

- centralita, para gestionar las llamadas entrantes y salientes y distribución de las mismas en la red de trabajo
- servidores y software específico de centro de llamadas,
- al menos diez puestos de trabajo dotados de ordenadores personales, escalables en su caso.
- conexiones de red privada virtual entre el call center y la sede central de REGTSA
- aplicación de análisis de la información
- sistema de grabación de llamadas entrantes y salientes

En todo caso el sistema deberá poder soportar la atención de al menos diez llamadas de forma simultánea, y otras veinte llamadas en espera.

Todas estas circunstancias deberán acreditarse por los licitadores en la memoria técnica que deberán aportar.

3.- PROTECCIÓN DE DATOS.-

3.1.- El adjudicatario, en la realización de los trabajos contratados, adecuará sus actuaciones a la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal (B.O.E. núm. 298, de 14 de diciembre) y demás normas de aplicación.

3.2.- El adjudicatario, sea persona física o jurídica, y el personal a su servicio que tenga acceso o realice cualquier tratamiento con los datos tributarios de carácter personal, tendrá la consideración de “encargado del tratamiento” y el acceso a la información tributaria de carácter personal necesaria para la realización de los trabajos no supondrá “comunicación de datos”, a efectos de lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

3.3.- El adjudicatario encargado del tratamiento estará sometido a las siguientes obligaciones con respecto de los datos de carácter personal:

- Actuará conforme a las instrucciones de REGTSA, responsable del fichero.
- Adoptará todas aquellas medidas de índole técnica y organizativa que resulten necesarias para garantizar la seguridad de los datos de carácter personal, así como para evitar su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizados.
- No aplicará ni utilizará los datos con fines distintos a los de realización de los trabajos objeto del contrato, ni los comunicará, ni siquiera para su conservación, a otras personas.
- Estará obligado a guardar el secreto profesional respecto de los mismos, aun después de finalizar sus relaciones contractuales.
- Una vez finalizados los trabajos objeto del contrato, el adjudicatario deberá devolver a REGTSA todos los documentos o soportes informáticos en que pudiera constar algún dato de carácter personal.

3.4.- En el caso de que el adjudicatario destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones establecidas en el contrato, será considerado responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente, previstas en la Ley Orgánica 15/1999, 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.

4.- CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.-

Los criterios que servirán de base para la adjudicación serán, por orden decreciente de importancia y con la ponderación que se les atribuye, los siguientes:

La selección del adjudicatario del presente procedimiento abierto, se realizará de acuerdo con las puntuaciones obtenidas en la valoración de las ofertas presentadas, siendo el adjudicatario, el licitador cuya oferta obtenga la mayor puntuación. El resultado final (máximo 95 puntos) se obtendrá como suma de las valoraciones de los siguientes apartados:

- Proposición económica: Máximo 50 puntos
- Calidad técnica de la oferta: Máximo 45 puntos

4.1.-Para valorar la OFERTA ECONÓMICA se empleará el siguiente criterio:

Puntos = $50 \times (PI - Po) / (0,07 \times PI)$, Siendo:

PI = Precio de licitación

Po = Precio de la oferta

Si como resultado de la aplicación de la fórmula indicada, el valor de la fracción fuera superior a la unidad, se tomará la unidad como valor para obtener la puntuación resultante. Para su valoración se deberá aportar la oferta económica siguiendo el modelo. Además se deberá adjuntar en la memoria técnica un desglose económico que exprese la valoración de la hora de trabajo, el total de horas de trabajo y año ofertadas, así como la justificación de las retribuciones según el convenio que resulte de aplicación, los costes sociales, los costes generales de mantenimiento del servicio y el beneficio empresarial. Las ofertas económicas que impliquen unas retribuciones no ajustadas al convenio o a la legislación laboral no serán valoradas.

4.2.- Para valorar la CALIDAD TÉCNICA se tendrán en cuenta, entre otros, los siguientes aspectos:

Para valorar este criterio, las proposiciones técnicas se valorarán, entre cero y la puntuación máxima asignada, mediante el análisis de los contenidos de las ofertas y puntuación ponderada de los siguientes apartados:

- Recursos humanos y técnicos asignados, estimación de horas, tareas, proyecto de formación para la prestación del servicio (máximo 15 puntos)
- El grado de detalle de la memoria explicativa de las actividades a desarrollar presentada por la empresa en la que se analice de forma detallada, la metodología, sistemática, organización, programación y planificación de la empresa en la ejecución de los trabajos, el alcance del trabajo, programa detallado, acciones de seguimiento, adecuación a los requisitos y consideraciones técnicas descritos en los apartados 1 y 2 y las mejoras ofertadas por la empresa (máximo 20 puntos).
- Grado de adaptación de las características del centro de llamadas a aportar por el contratista las exigencias del pliego: Se puntuará hasta un máximo de 5 puntos.
- Minimización de los impactos ambientales del servicio: se valorará la evaluación del impacto ambiental del servicio realizada por el contratista en la memoria y las medidas correctoras que en su caso se comprometa a implantar: Se puntuará hasta un máximo de 5 puntos.

Para su valoración se deberá aportar, sin perjuicio de otros:

Para valorar el equipo humano.

Se deberá especificar el número mínimo de personas N que formarán dicho equipo, en el que deberá incluir al Director de Proyecto.

En la propuesta deberán detallarse: Relación de operadores que participarán en el proyecto, el curriculum vitae de cada uno de ellos, las funciones y el grado de dedicación al desarrollo del proyecto por cada uno de los miembros del equipo propuesto a lo largo del tiempo de duración del contrato con detalle de horas de dedicación de cada uno, en cada fase del mismo, adecuando en cada momento el número de personas y sus funciones. Deberá detallarse el Programa de Formación que deberán seguir los operadores del servicio antes de la puesta en marcha del servicio y durante la duración del mismo.

Obligatoriamente la empresa deberá especificar cómo y dónde va ubicar físicamente el servicio de atención de llamadas a los contribuyentes, que necesariamente debe realizarse desde un Municipio ubicado en la Provincia de Salamanca.

El equipo de trabajo estará compuesto por las mismas personas durante la duración del contrato, salvo las circunstancias excepcionales que así se determinen y que motiven la sustitución de alguno de sus componentes. La sustitución de miembros del equipo de trabajo requerirá la aprobación previa por REGTSA.

Dentro de la memoria deberá detallarse la metodología y procedimiento a seguir para la gestión y seguimiento del proyecto.

Se entregará un Plan de Trabajo que defina las tareas a realizar, los responsables de su ejecución y los resultados a obtener en cada caso. Se aportará también la secuencia y el calendario / cronograma por servicio y con el esfuerzo previsto expresado en días por persona (desglosado por módulos y perfiles). Este cronograma será revisado y ajustado al inicio del proyecto.

La falsedad en el nivel de conocimientos técnicos del personal ofertado, deducida del contraste entre los valores especificados en la oferta y los conocimientos reales demostrados en la ejecución de los trabajos, podrá implicar la sustitución del mismo.

Por parte del adjudicatario se nombrarán los interlocutores que se relacionarán con REGTSA.

Para valorar el proyecto.

Se incluirá en la Memoria Técnica la organización de los trabajos y la organización del servicio de atención. Se deberá detallar pormenorizadamente la adecuación de la propuesta técnica presentada a los requisitos y consideraciones técnicas expuestos en el apartados 1 y 2 las mejoras efectivamente incluidas en la propuesta.

Para valorar las características técnicas del centro de llamadas y el impacto ambiental.-

Se incluirá en la Memoria Técnica una descripción detallada de ambos apartados.

Si el oferente no presenta la documentación que permita ponderar alguno o algunos de los criterios objetivos de adjudicación o aquélla es claramente insuficiente, no se atribuirá al licitador puntuación al calificar dicho criterio.

5.- PRESUPUESTO DEL CONTRATO

El presupuesto del contrato es de **209.680,00 € (IVA excluido)** y será atendido con cargo al concepto del presupuesto de gastos 9320.2270600 del Presupuesto de REGTSA los años 2010, 2011y 2012.

El contrato derivado de este procedimiento tendrá una duración máxima de dos años.

Teniendo en cuenta el carácter plurianual, del contrato, este se financiará como sigue:

| | |
|--------------------------|---------------------------------|
| Anualidad de 2010 | 65.192,00 €IVA EXCLUIDO |
| Anualidad de 2011 | 104.840,00 €IVA EXCLUIDO |
| Anualidad de 2012 | 39.648,00 €IVA EXCLUIDO |

La reserva de crédito para la anualidad de 2010 ha quedado acreditada en el expediente de contratación mediante documento RC expedido por la Intervención. Por otro lado, el contrato derivado de este procedimiento quedará sometido a condición suspensiva de la existencia de crédito adecuado y suficiente para financiar las obligaciones derivadas del contrato en los ejercicios 2011 y 2012.

La empresa facturará las prestaciones de acuerdo a las tarifas establecidas en el contrato, hasta el límite de gasto de cada ejercicio, según se vayan ejecutando, en las condiciones establecidas para el pago en la cláusula correspondiente.

El coste de los anuncios del procedimiento de contratación correrá a cargo del adjudicatario, pudiendo ser descontado su importe del primer pago derivado del contrato, salvo que justifique documentalmente haberlo satisfecho con anterioridad.

6.- TIPOS DE LICITACIÓN.-

En función de la naturaleza de las prestaciones del contrato se establece un tipo de licitación que expresa los precios máximos unitarios que podrán abonarse por cada hora de prestación del servicio, ascendiendo a un máximo de 16,38 € por hora (IVA excluido). Este precio podrá mejorarse a la baja en las ofertas de cada contratista