

Nº Expediente: 2013/000766

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA
PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN TELEFÓNICA Y VIA WEB,
EN MATERIA TRIBUTARIA Y DE RECAUDACIÓN MUNICIPAL DURANTE EL
EJERCICIO 2013/2014**

Imp. Municipal (4/7) 2012 A 10-11

sevilla.org

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso Garcia Melero	FECHA	04/07/2013
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	PÁGINA	1/11



Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==

1	INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES	3
2	OBJETO DEL CONTRATO	3
3	DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO	3
3.1	CANAL TELEFÓNICO	4
3.2	CANAL WEB	4
3.3	PROTOSCOLOS, INFORMES Y ESTADÍSTICAS PARA EL SEGUIMIENTO DEL SERVICIO	4
4	RECURSOS	5
4.1	RECURSOS HUMANOS	5
4.2	RECURSOS MATERIALES	7
5	ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO	7
5.1	DIRECTOR DE PROYECTO	8
5.2	JEFE DE PROYECTO	8
5.3	EQUIPO DE PROYECTO	8
6	VALORACIÓN ECONÓMICA Y PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	9
7	CONDICIONES GENERALES	9
7.1	PROPIEDAD DE LOS TRABAJOS Y CONFIDENCIALIDAD	9
7.2	INFORMACIÓN DE BASE	9
7.3	FACTURACIONES	9
7.4	PLAZO DE EJECUCIÓN	9
8	ELEMENTOS A INCLUIR EN LAS OFERTAS	10
9	VALORES HISTÓRICOS INFORMATIVOS	10
10	PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL	11

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso Garcia Melero	FECHA	04/07/2013	
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==	PÁGINA	2/11



Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==

1 INTRODUCCIÓN Y ANTECEDENTES

La Agencia Tributaria de Sevilla, (en adelante ATSe), en virtud de las competencias que le son propias en materia de atención al contribuyente, proyectó y puso en funcionamiento una experiencia piloto sobre Servicio Telefónico de Información General en materia tributaria y de recaudación a través de un número de inicio (902 41 56 00) para atender llamadas de información general en relación a funciones propias de ese Organismo Autónomo Municipal, así como a otros temas relacionados con la gestión tributaria y de recaudación, competencia de la Delegación de Hacienda de carácter complementario. La experiencia adquirida permitió conocer los volúmenes de atención demandada y avanzar en las necesidades y requerimientos del proyecto, pudiéndose así acometer la contratación desde el año 2007 de un servicio de información tributaria y de web.

A consecuencia de lo anteriormente expuesto, y tomando en consideración la valoración positiva que el servicio de información telefónica ha obtenido entre los ciudadanos desde la fecha en que fue puesto en funcionamiento, se considera conveniente proceder a la contratación del mismo durante el ejercicio 2013/2014.

2 OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del presente contrato la cobertura de la atención de información en los canales telefónico y de web en las condiciones que se describen en el punto tercero y cuarto.

Con el fin de facilitar el conocimiento de la información a suministrar, se ha elaborado FAQ,s comprensivo de las preguntas y respuestas que se han catalogado para ser contestadas en el nivel de atención a contratar. El mismo se incluye en la siguiente dirección:

<http://www.sevilla.org/ayuntamiento/areas/area-de-hacienda-y-administracion-publica/organismos-empresas-y-otras-entidades-adscritas-al-area/agencia-tributaria-de-sevilla/informacion-tributaria>

3 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

A efectos del presente documento se entenderá como "usuario" a cualquier demandante de servicio de atención e información a través del teléfono 902 41 56 00 o a través de los formularios web de atención al contribuyente que se incluyen en la página web de la ATSe.

El horario de atención para la prestación de los servicios descritos en este pliego será de 8h de la mañana a 10h de la noche, los siete (7) días de todas las semanas del año. Es previsible que la distribución del número de demandas de servicio no sea uniforme, sino que variará dependiendo de las horas del día, del día de la semana y según el mes. A estos efectos, existirá especial demanda de información en los finales de los periodos voluntarios de pago de los principales impuestos. Dicha información sobre los calendarios de pago se puede consultar en la web de la ATSe.

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso García Melero	FECHA	04/07/2013
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==	PÁGINA 3/11



La prestación de los servicios de información administrativa deberá estar capacitada para absorber acontecimientos o campañas especiales, ya sean internas (procesos masivos de embargos, notificaciones de la providencia de apremio, etc...) o externas (periodos de pago, campañas de domiciliación bancaria, etc.).

En ningún caso la atención de la información debe suponer una pérdida de calidad en el servicio ofrecido con respecto al que actualmente se está prestando, con lo que la empresa adjudicataria debe poner todos los elementos necesarios para que la posible transición hacia el nuevo sistema no suponga menoscabo en la calidad del servicio prestado.

3.1 Canal telefónico

La atención del canal telefónico se realizará sobre las llamadas que los usuarios efectúen a la línea telefónica, 902 41 56 00, cuya titularidad recae en el ATSe. El adjudicatario asociará a este número de teléfono las líneas físicas, en configuración de salto, que se estimen necesarias en función de la demanda esperada en cada momento.

La atención de llamadas a este número de teléfono requiere una contestación directa e inmediata de la cuestión planteada por el usuario, ya sea este, persona física, representante de entidades de personalidad jurídica o de otras Administraciones Públicas.

La atención a la llamada del usuario, habrá de hacerse dentro de los 10 primeros segundos, transcurridos estos, el sistema dará entrada a una locución de espera que en ningún caso podrá ser superior a 60 segundos. Transcurrido el total de este tiempo, se producirá la autodesconexión, resultando al usuario llamada fallida. El límite de llamadas perdidas por cualquier concepto, no podrá superar nunca el 5% de las llamadas efectuadas por los contribuyentes.

Si la llamada atendida no se resuelve de forma favorable, se actuará de acuerdo con las instrucciones que marque la ATSe en cada caso, optándose entre facilitar otros números de atención telefónica, o el desvío de la llamada a un segundo nivel especializado situado en las Oficinas de Atención al Contribuyente de la ATSe atendidos por personal propio de la ATSe.

3.2 Canal Web

La atención del canal Web consistirá en la contestación a las cuestiones planteadas a través de los formularios de solicitud general incluidos en la Web de la ATSe en el plazo máximo de cinco días (5), desde la recepción de la consulta. En caso de fuerza mayor que impida el cumplimiento de respuesta en el plazo de los cinco (5) días previsto, se acusará recibo de la recepción de la consulta a la vez que se indicará el plazo máximo de respuesta a la cuestión planteada. Las solicitudes que no puedan ser respondidas por no encontrarse entre las funciones de información permitidas al centro de atención se reenviarán a la/s dirección/es de correo electrónico propias de la ATSe para su contestación.

3.3 Protocolos, Informes y estadísticas para el seguimiento del Servicio

El adjudicatario, al objeto de realizar un seguimiento de la actividad y de la calidad del servicio prestado, deberá además:

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso Garcia Melero	FECHA	04/07/2013
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	PÁGINA	4/11



Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==

- Diseñar un protocolo detallado de actuación en la atención de los canales telefónico y web, contemplando las distintas pautas a seguir por los operadores y demás personal dependiente del servicio, ante las distintas consultas y conductas que planteen y adopten los usuarios. Dicho protocolo debe incluir, de forma particular, las actuaciones a realizar por los agentes en caso de pérdida de disponibilidad de las herramientas informáticas o pérdida de alguna de las líneas de comunicaciones (voz o datos).
- Redactar un Plan de Control de Calidad, medidas y medios, que indique, con periodicidad semanal, el grado de cumplimiento en la ejecución del servicio, con el fin de que se ejerza la actuación pertinente para la corrección del desvío, si lo hubiere. Habrá de contemplarse la realización de encuestas entre los usuarios que indique el grado de satisfacción de los mismos. La ATSe, efectuará cuantos controles estime oportunos.
- Presentar una Memoria trimestral y anual de los resultados obtenidos en la aplicación del Plan de Control de Calidad, evaluando especialmente los indicadores que se hayan establecido en el citado Plan de Control de Calidad.
- Aportar cualquier otra información que considere de interés para un mejor y mayor seguimiento y corrección, si fuese necesario, en la calidad de la prestación del servicio, objeto de este contrato.
- Presentar informes mensuales, resúmenes semestrales y un informe anual sobre la actividad del servicio prestado por el centro de atención donde se indique al menos:
 - En cuanto al canal telefónico:
 - Número de llamadas recibidas, contestadas y perdidas (abandonadas y autodesconectadas), detalladas por semana y día en el informe mensual.
 - Duración media y máxima de las llamadas.
 - Número y clasificación de llamadas recibidas, por el tema objeto de consulta.
 - Fuente de información utilizada en la respuesta de cada llamada.
 - Incidencias en la prestación del servicio.
 - En cuanto al canal Web:
 - Número de solicitudes recibidas, contestables, no contestables, respondidas, y pendientes para el mes siguiente.
 - Tiempo medio de respuesta.
 - Número y clasificación de solicitudes recibidas, por el tema objeto de la consulta.
 - Fuente de información utilizada en las respuestas de cada correo.
 - Incidencias en la prestación de cada servicio

4 RECURSOS

4.1 Recursos humanos

Este es uno de los pilares que las empresas licitantes deben considerar como esenciales en la ejecución del servicio motivo de la contratación para la consecución de altos índices de satisfacción y calidad, que se exponen en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas.

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
 Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso García Melero		FECHA	04/07/2013
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==	PÁGINA	5/11
				
Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==				

Conforme a lo anterior, las empresas que oferten sus servicios, en función de las condiciones contenidas en el presente Pliego de Prescripciones Técnicas, definirán el número de agentes necesarios para la ejecución del servicio, en los parámetros de calidad anteriormente descritos, contemplando las incidencias de indisponibilidad como bajas laborales, vacaciones, descansos reglamentarios, así como cualquier otra casuística como dedicación a labores administrativas, desbordamiento por volumen de llamadas, etc.

Asimismo, definirán la figura o figuras de Coordinador, Supervisor o Jefe de Equipo, con funciones de coordinación, control, asistencia, apoyo, y entrenamiento del equipo de teleoperadores, así como la atención de reclamaciones y resolución de cuestiones que requieran actuación posterior, incluyendo emisión o devolución de llamada al usuario si fuese el caso.

Deberá detallarse, de cada uno de los perfiles anteriormente definidos, su misión, y una batería o relación de las funciones encomendadas para llevar a cabo el servicio conforme a los parámetros expuestos.

Se definirá también en la oferta, de forma detallada, la capacidad, experiencia y formación de los Agentes y del Coordinador, Supervisor o Jefe de Grupo, especificando especialmente, el grado de conocimientos, justificados y probados, que sobre la Gestión Tributaria y de Recaudación Local pudieran tener. Para ello, la ATSe podrá disponer de un elemental test sobre la materia, que determine el grado de conocimiento entre el personal propuesto por la empresa adjudicataria.

Además, las empresas licitantes, deberán describir un Plan de Formación inicial para los distintos perfiles propuestos, que incida sobre todo en el conocimiento de la materia, herramientas, modelos de comportamiento, procedimientos y protocolos de la prestación del servicio. De igual forma deberán también detallar en su oferta el correspondiente Plan de Reciclaje. La ATSe, se responsabilizará de aportar la temática relativa para la formación del personal.

La empresa adjudicataria, en beneficio de la calidad de la prestación del servicio, intentará mantener la estabilidad laboral del personal seleccionado y propuesto inicialmente, no debiéndose en ningún momento poner en peligro dicha calidad por cambios sustanciales en el equipo de trabajo. La oferta se presentara ineludiblemente aportando los datos de las personas concretas que formarán parte del equipo y su experiencia en trabajos similares.

A tal efecto, en el plazo estipulado en el artículo 151.2 del TRLCSP, el licitador propuesto como adjudicatario deberá acreditar ante la Administración la relación laboral que le une con los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato, así como el alta de dichos trabajadores en la Seguridad Social, en la clasificación profesional necesaria para el desempeño de las funciones para las que han sido asignados, obligándose a actualizar la documentación aportada en caso de que se produzca cualquier variación o incidencia en los extremos anteriormente citados durante la vigencia del contrato.

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso Garcia Melero	FECHA	04/07/2013
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	PÁGINA	6/11



Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==

4.2 Recursos materiales

El servicio descrito en el presente pliego será realizado desde un local aportado por la empresa adjudicataria. Por tanto las empresas licitantes expondrán en la oferta una memoria descriptiva detallada del local donde tenga previsto prestar el servicio que contenga esencialmente la calle, número y planta de su ubicación, estancias, metros cuadrados útiles, metros totales útiles disponibles y equipamiento básico, todo ello adaptado y ajustado al número de personas que deba albergar y a la normativa vigente para este tipo de actividad. El local deberá estar situado en el municipio de Sevilla o en su área metropolitana.

Las empresas licitantes, a la vista de la prestación del servicio descrito y del grado de calidad exigido, relacionarán en su oferta el material técnico, cableado de red eléctrica, equipos de telecomunicaciones, electrónica de red, hardware y software de base suficientes, incluso contemplando la absorción de demanda especial, así como los necesarios para los protocolos, controles, informes y estadísticas, para la prestación y calidad del servicio requerido, con especificación de sus características técnicas.

Todos los elementos críticos deberán estar dotados de sistemas tolerantes a fallos (sistemas de protección de corriente, alimentación ininterrumpida, elementos redundantes, etc.).

La empresa adjudicataria dispondrá de las herramientas software necesarias para la gestión de llamadas y solicitudes vía web, así como la integración con las FAQ,s, base y fuente de la información a suministrar a los usuarios.

A lo largo de la ejecución del contrato, la ATSe podrá disponer que la información suministrada comprenda datos provenientes de los sistemas de información de la ATSe. Para ello, el adjudicatario deberá prever la contratación de un acceso de datos a los servidores de la ATSe en el local donde preste el servicio que garantice al menos un ancho de banda de 2Mbps de forma mantenida con una línea de salvaguardia de al menos la mitad del caudal exigido.

5 ORGANIZACIÓN DEL PROYECTO

La prestación del servicio se organizará bajo la forma de un proyecto. La organización del proyecto y su ejecución será tal que permita obtener un seguimiento formal del desarrollo y resultados de la prestación del servicio, a través de los medios descritos anteriormente.

Deberá existir una organización específica prevista para el desarrollo del proyecto en la que cada función quede perfectamente identificada, y cada función tenga asignada una persona responsable de su cumplimiento.

Se establecen las siguientes figuras y órganos de dirección del proyecto:

- Director de Proyecto
- Jefe de Proyecto
- Equipo de Proyecto

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso García Melero	FECHA	04/07/2013
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==	PÁGINA 7/11



Las funciones y responsabilidades serán las siguientes:

5.1 Director de Proyecto

Será designado por la ATSe, siendo sus funciones y responsabilidades las siguientes:

- Dirigir, supervisar, coordinar y velar por la realización y desarrollo de la prestación del servicio.
- Decidir sobre la aceptación de las modificaciones técnicas propuestas por el Jefe del Proyecto a lo largo del desarrollo de prestación del servicio.
- Recibir y aprobar con el Jefe de Proyecto los protocolos, controles, informes y estadísticas previstos.
- Velar por el cumplimiento de los requisitos, normas de funcionamiento, y condiciones descritas en este Documento, efectuando al Jefe de Proyecto, cuantas sugerencias considere, para la mejora del servicio.
- Autorizar cualquier alteración de la metodología empleada, propuesta por el Jefe de Proyecto, en cualquiera de los distintos puntos de actuación, previstos en el punto 3 y 4.
- Conocer y valorar cualquier incidencia que implique sustitución, temporal o definitiva, de la plantilla de personal inicialmente propuesta, así como la causa o causas, que originen la incidencia.

5.2 Jefe de Proyecto

Será aportado por la empresa adjudicataria, siendo su responsabilidad la prestación efectiva del servicio. Además tendrá las siguientes funciones:

- Organizar, dirigir y coordinar la ejecución del proyecto de prestación del servicio, objeto del contrato, de acuerdo con los planes previstos en la oferta, teniendo en cuenta cualquier instrucción del Director del Proyecto.
- Ostentar la representación del equipo de trabajo en sus relaciones con la ATSe, mediante el Director del Proyecto, en lo referente a la prestación del servicio.
- Proponer al Director del Proyecto las modificaciones que estime necesarias, surgidas en el desarrollo de la prestación del servicio, para garantizar la máxima calidad.
- Presentar al Director del Proyecto, para su aprobación, cuantos informes quedaron descritos en el punto 3 y 4.
- Asegurar el nivel de calidad de la prestación del servicio, conforme a los indicadores propuestos en la oferta y los índices de calidad descritos anteriormente.

5.3 Equipo de Proyecto

El equipo de proyecto estará formado por los perfiles profesionales que la empresa adjudicataria estime oportunos, además del Director del Proyecto y Jefe de Proyecto, reuniéndose a propuesta de alguno de ellos, cuantas veces consideren oportuno, para garantizar la completa y eficaz realización del servicio. En cualquier caso, el número de operadores/agentes telefónicos no podrá ser inferior a 9.

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso García Melero	FECHA	04/07/2013
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	PÁGINA	8/11



Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==

6 VALORACIÓN ECONÓMICA

El importe máximo, IVA no incluido, de la presente contratación para la prestación del servicio, por un periodo de doce meses (12) será de un euro con dos céntimos (1,02.-€) la llamada o cuestión atendida, más unos costes fijos mensuales de cuatrocientos cuarenta y dos euros, (442,00.- €), IVA no incluido. A efectos de estimación global del contrato se puede prever la cantidad de noventa y nueve mil ciento setenta y tres euros con cincuenta y seis céntimos de euro (99.173,56.-€) anuales con cargo a la aplicación presupuestaria. 227.06 Estudios y Trabajos Técnicos de la ATSe.

7 CONDICIONES GENERALES

7.1 Propiedad de los trabajos y confidencialidad

Todos los documentos e información generada en la prestación del servicio, así como los resultados estadísticos, informes y cualquier otro, serán propiedad de la ATSe que podrá ejercer el derecho de utilización. Dicho derecho de utilización comprenderá la reproducción, distribución, divulgación, comunicación pública... etc.

La empresa adjudicataria no podrá hacer uso de los mismos, ya sea como referencia o como base de futuros trabajos, sin contar con una autorización expresa, por parte de la ATSe.

7.2 Información de base

La ATSe facilitará al adjudicatario cuanta información disponga relacionada con las materias objeto del presente trabajo. Toda la información que se proporcione, es propiedad de la ATSe y no podrá ser utilizada en futuros trabajos ya sea como referencia o como base de los mismos, a menos que se cuente con la autorización expresa, por escrito, de la ATSe.

7.3 Facturaciones

La facturación se realizará por meses vencidos. En cada una de las facturas que se emitirán a lo largo del periodo del contrato, se especificará, como es preceptivo, la base imponible y el IVA correspondiente.

El adjudicatario podrá repercutir en la facturación los importes efectivamente abonados por él, correspondientes al coste de las llamadas telefónicas desviadas a las oficinas de atención al contribuyente en los casos previstos en el último párrafo del apartado 3.1 anterior.

7.4 Plazo de ejecución

Se iniciará el día siguiente al de la formalización de los respectivos documentos contractuales, y su duración máxima será de doce meses o hasta el agotamiento de la partida económica aprobada para la ejecución del contrato.

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso García Melero	FECHA	04/07/2013
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	PÁGINA	9/11



8 ELEMENTOS A INCLUIR EN LAS OFERTAS

Para facilitar el estudio y valoración de las ofertas, éstas se deberán presentar con al menos la siguiente estructura y contenidos en cuanto a la prestación del servicio a desarrollar:

- Descripción del plan de implantación y funcionamiento del servicio, detallando los trabajos y las tareas a realizar en cada fase. En particular se hará referencia detallada a los distintos puntos contenidos en el apartado 3 y 4 de este documento.
- Valoración detallada de los factores de riesgo que a criterio del oferente, existen para la consecución de los objetivos globales descritos en este pliego.
- Descripción detallada del Plan de Calidad descrito en el apartado 3.
- Descripción detallada de los Protocolos de Actuación descritos en el apartado 3.
- Descripción del local para la prestación del servicio, características técnicas, capacidad y equipamiento instalado, funcionalidades y prestaciones de los diferentes subsistemas (voz, datos, electricidad, elementos de seguridad, etc.) conforme a lo descrito en el apartado 4.
- Descripción individualizada de los recursos humanos puestos a disposición del Proyecto y su dedicación temporal, diferenciando los que forman parte del Equipo Mínimo de Trabajo, recursos humanos permanentes y otros adicionales.

En cuanto a los datos referentes a la empresa, las ofertas deberán incluir en la oferta relación de estudios/proyectos/servicios análogos realizados, para con la administración pública u otros organismos públicos, específicamente con el Ayuntamiento de Sevilla, sus Organismos y empresas. Asimismo, relación de estudios/proyectos/servicios análogos realizados de la misma materia (recaudación local).

Las empresas licitantes aportarán cualquier otro tipo de datos que consideren de interés, para la valoración de ofertas y optimización de la prestación del servicio requerido.

La ATSe garantiza la confidencialidad de la información aportada.

9 VALORES HISTÓRICOS INFORMATIVOS

Con el fin de que las empresas licitantes conozcan datos concretos, que ayuden a afinar la oferta económica, a continuación se exponen diversos valores resultantes de la prestación del servicio.

- Usuarios del servicio: El servicio está dirigido a todos los sectores de la sociedad, se entremezclan por tanto, usuarios de distintos ámbitos socioculturales, personas físicas como jurídicas.
- Llamadas recibidas en el 902 41 56 00
 - Total llamadas diarias: puntas mínima y máxima. 150-600
 - Diariamente: Festivos, sábados y domingos se reducen notablemente.
 - El incremento de llamadas obedece a acontecimientos o circunstancias especiales, procesos de embargos, finales de periodos voluntarios de pago de grandes impuestos, etc.

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso Garcia Melero	FECHA	04/07/2013
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	PÁGINA	10/11



10 PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL

A fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y en el Real Decreto 994/1999, de 11 de junio, por el que se aprueba el Reglamento de medidas de seguridad de los ficheros que contengan datos de carácter personal, en relación con las informaciones que la ATSe pudiera poner a disposición de la empresa adjudicataria sobre datos personales, ésta quedará automáticamente obligada a guardar estricta confidencialidad y secreto profesional respecto de los mismos y será de su exclusiva responsabilidad observar cuántas prevenciones contempla la legislación vigente respecto a la seguridad y confidencialidad en el uso de la misma. El cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal y en materia tributaria y de derechos del contribuyente será especialmente vigilado por ATSe, debiéndose establecer por la empresa los mecanismos que resulten necesarios en los posibles contratos que pudiera mantener, en su caso, con otras empresas para la gestión y soporte de los servicios con el fin de velar por dicho cumplimiento.

Sevilla, a 2 de julio de 2013

EL DIRECTOR DEL DEPARTAMENTO DE ADMINISTRACIÓN

Fdo. ALFONSO GARCÍA MELERO

AYUNTAMIENTO DE SEVILLA
AGENCIA TRIBUTARIA DE SEVILLA
ORGANO APROBANTE
EDUARDACION LÁZARO

Enterado
Sevilla, a

El Adjudicatario

Página 11 de 11

sevilla.org

Código Seguro de verificación: Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <https://www.sevilla.org/verifirma/>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Alfonso Garcia Melero	FECHA	04/07/2013
ID. FIRMA	infante.sevilla.org	PÁGINA	11/11



Bz88G3NqNYDJTShcnj8Xaw==