

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

## 1.- JUSTIFICACIÓN DEL CONTRATO

El servicio telefónico 010 constituyó, desde su creación, el proyecto de atención ciudadana con el objetivo de ofrecer a la ciudadanía información municipal de forma sencilla y rápida. Desde entonces ha ido evolucionando a fin de ofrecer un servicio municipal cercano, eficiente y de calidad.

Con la progresiva implantación de la sociedad digital y de las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación:

- Han mejorado notablemente las herramientas tecnológicas utilizadas tanto por la administración municipal como por la ciudadanía.
- Se han ampliado los canales de comunicación e información ciudadana (Internet, correo electrónico, sms, whatsapp, redes sociales, ...).
- Han surgido nuevas necesidades en la atención telefónica, que ya no sólo pretende informar, sino también facilitar la tramitación de un cada vez mayor número de gestiones municipales.

Por ello, en esta línea, se quiere potenciar el uso del 010 de manera que se convierta en la vía de entrada telefónica al Ayuntamiento y se consolide como una de los principales canales de atención a la ciudadanía, a través de la prestación de servicios de información, con posibilidad de realización de trámites, seguimiento de solicitudes y comunicación proactiva con la ciudadanía, combinando el uso del teléfono con las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (Internet, correo electrónico, sms, whatsapp, ...).

A través del 010 y de un número único local, la ciudadanía puede contactar con un centro de llamadas en el que puede solicitar cualquier tipo de información relacionada con la ciudad de Granada y facilitar el acceso a los mismos sin necesidad de desplazamientos a las diversas dependencias municipales.

## **2.- OBJETO DEL CONTRATO**

El objeto del contrato es la prestación de los servicios necesarios para la atención multicanal del servicio 010, por personal especializado en técnicas de telemarketing, tanto para la recepción y emisión de llamadas telefónicas a través del número 010 y del número de teléfono que se corresponda con aquel (actualmente, el 958539697), como para la recepción y emisión a través de otros canales que generen las nuevas tecnologías de la información y comunicación (como correos electrónicos, mensajería instantánea, sms, whatsapp o cualesquiera otros que vayan surgiendo durante la ejecución del contrato y se estimen útiles y eficaces en la prestación del servicio), configurándose como contrato de servicios de acuerdo con la legislación vigente.

De forma general, los servicios a prestar a través de dichos canales son los siguientes:

### **2.1 Servicio de información.**

- **Información sobre los servicios prestados por el municipio y su descripción:** agenda cultural, deportiva, legislativa, social, solicitudes, matriculación en cursos y talleres, inscripción en actividades infantiles, recogida de muebles, realización de encuestas ...
- **Servicio de Transferencia e Información sobre la organización y competencias,** dirección y, en su caso, números telefónicos de todas las unidades administrativas, transfiriendo llamadas, en caso necesario, a otros niveles de atención municipal como: Policía, Oficinas o Áreas Municipales ...
- **Información general sobre el estado administrativo de las cuestiones que se planteen,** atención de consultas sobre el acceso al proceso de tramitación de expedientes municipales, realizando o iniciando determinadas tramitaciones susceptibles de ampliación, mediante la necesaria identificación.
- **Información sobre la presentación de quejas o reclamaciones y recepción de sugerencias.**

- **Servicio de soporte para la navegación y tramitación a través de la web municipal (sede electrónica) y cuantos canales de comunicación decida implementar el Ayuntamiento de Granada para atención de demandas recibidas por web, correo electrónico, sms, mms, chat, skype y/o por las diferentes redes sociales.**
- **Servicio de atención diferida. Gestionando todas las peticiones que no se hayan podido resolver en primera instancia.**
- **Sistema de atención automatizada de voz mediante el que se podrá atender al ciudadano para campañas puntuales, servicios específicos o fuera de horarios.**

## **2.2 Otros servicios posibles**

- **Realizando, en su caso, labores complementarias de las anteriores como: búsquedas de información, servicios de apoyo y llamadas diferidas a la ciudadanía, grabación de datos, detección de nuevas necesidades de atención o información, etc.**
- **Se requiere conectividad, sistemas de gestión de llamadas y los sistemas de tratamiento de información con posibilidad de implementar procedimientos adecuados para proveer información personalizada, métodos que identifiquen fehacientemente al interlocutor y permita ofrecerle información personal. Posibilidad también, de grabación de las llamadas.**
- **Servicio de emisión de llamadas o gestión de campañas concretas.**
- **Servicio de atención en caso de emergencia de la ciudad para aquellos casos en que se produzcan circunstancias excepcionales que requieran la intervención de estos servicios de atención.**
- **Posibilidad de realización de encuestas para diferentes programas de calidad.**
- **Posibilidad de realización llamadas telefónicas para avisos, convocatorias reuniones, formación, etc.**

### 3.- REQUISITOS GENERALES

La empresa adjudicataria deberá cumplir los siguientes requisitos generales en la prestación del servicio:

- Aportar el espacio físico y la plataforma tecnológica necesaria para la prestación del servicio.
- Mantener y actualizar los elementos de la plataforma tecnológica que así lo requieran y proveer todos los elementos de contingencia necesarios para evitar la interrupción del servicio o la disminución de los niveles de calidad del mismo.
- Establecer una comunicación proactiva con la ciudadanía, pasando de receptores de llamadas pasivos a ser Gestores de Llamadas Ciudadanía más activos. Hacer de cada llamada recibida una oportunidad de acercar la gestión del Ayuntamiento de Granada a su ciudadanía.
- Utilizar una metodología y modelo de funcionamiento de alto nivel, con respuestas normalizadas al iniciar y finalizar la llamada e incorporar argumentarios de call-center para facilitar las respuestas.
- Reducir al mínimo el periodo de implementación de cualquier nuevo servicio que sea diseñado por el Ayuntamiento de Granada.
- Integración multicanal: prever la integración de varios canales de comunicación con la ciudadanía, en especial la integración del teléfono con el correo electrónico, para enviar documentación solicitada vía teléfono a la cuenta de correo electrónico de la persona solicitante.
- Cumplir los criterios de seguridad, normalización y conservación de aplicaciones informáticas emanados del Ministerio de Administraciones Públicas, así como los de accesibilidad a la información y los servicios para las personas discapacitadas.
- Cubrir con la tecnología y herramientas propuestas la máxima tipología posible de entornos y plataformas.
- Un mínimo del 30% del personal deberá contar con conocimiento de idiomas. Concretamente Inglés y Francés a nivel hablado.
- 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 determine en los informes y estadísticas necesarios para el control y seguimiento del servicio.
- Asegurar la atención a personas con discapacidad, mediante la utilización de las herramientas específicas correspondientes.

#### **4.- ACCESO A FICHEROS DE CARÁCTER PERSONAL**

Para la prestación del servicio, la empresa adjudicataria tendrá acceso, a nivel de consulta, a cuantos ficheros de datos de carácter personal sean necesarios. Sin embargo, la transmisión de los mismos (vía telefónica, correo electrónico, etc.) sólo será posible siempre que se haya establecido un sistema de identificación personal por dichos conductos que garantice fehacientemente que la persona que solicita los datos es la titular de los mismos, de forma que se cumpla con la normativa de protección de datos de carácter personal.

A fin de proteger los datos de carácter personal contenidos en estos ficheros, la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Granada suscribirán el Formulario tipo 3 del Anexo I del Documento Municipal de Seguridad ["Formulario tipo 3: Tratamiento de dd.cc.pp. por cuenta de terceros (artículo 12 LOPD). El encargado tratará los datos con su personal en locales propios, mediante acceso remoto a recursos informáticos municipales."].

#### **5.- MEDIOS TÉCNICOS**

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

#### **6- ESTRUCTURA DEL SERVICIO**

El servicio se prestará de lunes a viernes de 8 a 20 h. y los sábados de 9 a 14 h excepto el 1 de enero y el 25 de diciembre que será de 9 a 14 h

En todo caso, el nivel de servicio propuesto deberá prestarse con los parámetros de calidad exigidos por la normativa al respecto

No se aceptará ningún riesgo de saturación o bajo rendimiento de prestación del servicio.

## **7.- PRECIO**

Se establece en 206.495,04 € anuales, IVA incluido, imputándose a la partida presupuestaria número 1001 92501 22799 Proyecto Atención al Ciudadano (teleoperadora 010).

## **8.- FACTURACIÓN**

La empresa adjudicataria emitirá y presentará una factura mensual, que deberá incluir el 21% de IVA.

## **9.- DURACIÓN**

El contrato tendrá una duración inicial de dos años, concluidos los cuales podrá ser prorrogado anualmente, por mutuo acuerdo de las partes, sin que pueda superar una vigencia total de cuatro años.

## **10.- PROHIBICIÓN DE SUBCONTRATACIÓN**

No podrá contratarse con terceros la realización total o parcial del contrato, ni celebrarse acuerdos de colaboración con otras empresas para la realización de los servicios objeto de este contrato.

## **11.- OBLIGACIONES DE LAS PARTES**

Además de las recogidas en los Pliegos de cláusulas administrativas, las partes tendrán las siguientes obligaciones:

### **11.1. Obligaciones del adjudicatario**

- Deberá aportar la infraestructura necesaria para la prestación del servicio en las condiciones establecidas en el presente pliego.
- El adjudicatario no podrá variar la titularidad de los números de teléfono de atención telefónica del Ayuntamiento, esto es, esos números seguirán siendo propiedad del Ayuntamiento de Granada (010 y del número de teléfono que se corresponda con aquel - actualmente el 958539697-).
- La plataforma no podrá compartirse en ningún momento con otras campañas.
- Deberá cumplir con todo el alcance del pliego.
- La guarda de la reserva legal y oportuna de la confidencialidad de los datos por todo el personal que actúa en el servicio de acuerdo con lo indicado en el punto 4.
- Garantizar la transferencia del conocimiento adquirido como consecuencia de la realización del presente contrato.
- Entregar al Ayuntamiento todos los productos desarrollados en el marco del contrato incluyendo software (nuevos desarrollos o adaptación/integración de productos estándar), documentación generada y cualquier otro.

### **11.2. Obligaciones del Ayuntamiento**

- Colaborar en la formación impartiendo aquellas materias nuevas relacionadas con el ámbito municipal.
- Comunicar, con suficiente antelación al adjudicatario, las campañas municipales que pueden requerir mayor número de personal y una especial formación.
- Asistencia técnica y colaboración para la prestación de los servicios.
- Facilitar el acceso a las bases de datos municipales y las aplicaciones necesarias para la prestación del servicio.
- Mantenimiento y funcionamiento de los elementos del servicio que se encuentren en locales municipales y sean de titularidad municipal.

En ningún caso se derivarán responsabilidades para el Ayuntamiento de Granada por las relaciones jurídico laborales entre empresa y trabajadores de la plataforma.

## 12.- SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD.

- Los trabajadores y trabajadoras que se contraten para la prestación del servicio no podrán simultanear su actividad dentro del mismo horario con otras campañas ajenas al servicio 010 municipal..
- La disposición de personal suficiente para la atención del servicio con jornadas que no excedan las permitidas por el convenio. Deberá existir cobertura suficiente para la ejecución del servicio, si no la hubiera por bajas temporales o definitivas la Dirección Municipal del Proyecto podrá demandar la selección y formación de nuevos agentes a la empresa adjudicataria con carácter urgente.
- En el supuesto de conflictos internos o huelga laboral que afecte al servicio objeto de contratación, el adjudicatario vendrá obligado, a requerimiento del órgano de contratación y en el plazo y forma que éste indique, a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine la administración competente o el Ayuntamiento de Granada en su defecto, sin perjuicio de las posibles penalizaciones que el Ayuntamiento considere oportuno aplicar,
- Si el adjudicatario no ofreciera dichas soluciones o no las llevara a la práctica, el responsable del contrato podrá promover los contratos que estime precisos para cubrir los servicios mínimos aprobados, que serán por cuenta del adjudicatario, deduciéndose por tanto de su facturación el importe de los referidos contratos. La responsabilidad que se derive de tales trabajos contratados a terceros será sin embargo del adjudicatario, a todos los efectos que en este Pliego se contemplan.
- El adjudicatario retribuirá adecuadamente y siguiendo la legislación aplicable, al personal encargado de la ejecución del contrato, asumiendo de forma directa, y en ningún caso trasladable a este Ayuntamiento el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones de dicho personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, pactos o acuerdos de cualquier índole ajenos a esta Administración.
- La puesta en marcha de la plataforma será supervisada por los servicios municipales, requiriéndose informe favorable de éstos para el inicio de la actividad.

- El adjudicatario deberá proveer los medios de contingencia, backups, recuperación ante desastres y otros que aseguren la fiabilidad del sistema.
- Deberá cumplir las instrucciones o requerimientos que la Dirección Municipal del Proyecto le haga en relación con el procedimiento de atención de llamadas y gestión del servicio.

### **13.- INICIO DE EJECUCIÓN Y RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.**

Los servicios contratados se comenzarán a prestar a los quince días de la formación 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.

### **14.- CONTROL DE CALIDAD**

Durante la prestación del servicio, el Ayuntamiento de Granada llevará a cabo, tantas veces como crean necesario, la supervisión y control de calidad de los trabajos, facilitando en su caso, instrumentos que permitan dicha supervisión. Los servicios se prestarán a satisfacción de éste. El adjudicatario será el responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios objeto de la presente contratación.

El adjudicatario está obligado a subsanar los defectos, insuficiencias técnicas, errores materiales, omisiones e infracciones de preceptos legales y reglamentarios.

En este sentido, serán obligaciones del adjudicatario las siguientes:

- Presentar un desglose de las actividades y gestiones realizadas durante cada semana y personal del adjudicatario que ha realizado cada atención. Este informe se enviará en formato electrónico (hoja Excel) el primer día hábil de la siguiente semana. En todo caso, se mantendrá una permanente comunicación de dificultades para dar una mejor respuesta a las personas usuarias del sistema

• El Responsable o Responsables Técnico/s designado/s por el adjudicatario, presentará/n mensualmente el resumen mensual de gestiones y atenciones, con el mismo desglose que el informe semanal. Este informe se enviará en formato electrónico (hoja Excel) durante los tres primeros días hábiles del mes siguiente.

• Se mantendrá una reunión mensual con el Supervisor del Ayuntamiento de Granada y los supervisores designados por la empresa. En estas reuniones se observará la evolución de los trabajos y el cumplimiento de los servicios fijados.

Con objeto de mantener informados a los responsables municipales, la asistencia técnica deberá comunicar en estos encuentros mensuales la siguiente información:

- Actividades realizadas en el mes transcurrido
- Evolución de los servicios
- Propuestas de Mejora
- Incidencias
- Cualquier otra información que puntualmente solicite el Ayuntamiento, relacionada con el servicio de la presente contratación.

Esta información será facilitada tanto en soporte papel como en soporte informático, con, al menos 3 días hábiles de antelación a la fecha convocada para mencionada la reunión de seguimiento.

En las reuniones de seguimiento con el Responsable Técnico del adjudicatario se unificarán criterios, para lo cual el adjudicatario dará las instrucciones necesarias a su personal.

Se consideran requisitos de calidad de obligado cumplimiento: la seguridad del software empleado y la veracidad de los resultados y datos obtenidos.

El ofertante añadirá en su propuesta cuantos servicios, mecanismos de seguimiento y control, etc., que considere adecuados para obtener los resultados más eficaces.

## 15.- RESPONSABLE DEL CONTRATO

Será responsable del contrato en los términos dispuestos en el artículo 52 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el Texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público la persona que ostente la Subdirección General del Área de Participación Ciudadana.

Granada 31 de enero de 2018

EL SUBDIRECTOR GENERAL DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA



Fdo: Agustín Rubio Fregenal.

**CONFORME**  
EL CONCEJAL DELEGADO  
DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA,  
JUVENTUD Y DEPORTES

Fdo: Eduardo José Castillo Jiménez

