



El presente pliego de condiciones fue aprobado por Resolución del 1º Tte. Alcalde el 2 JUN 2016

Salamanca, 2 JUN 2016
SECRETARIO GENERAL,



PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO A TRAVÉS DEL TELÉFONO DE INFORMACIÓN 010 –SERVICIO “AVISA”- EN LAS VÍAS PÚBLICAS DEL TÉRMINO MUNICIPAL DE SALAMANCA Y ATENCIÓN TELEFÓNICA.



Índice

CAPITULO I: OBJETO Y JUSTIFICACIÓN, DURACIÓN Y CUANTÍA DEL CONTRATO.	3
____ Artículo 1º.- OBJETO Y JUSTIFICACIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	3
____ Artículo 2º.- DURACIÓN DEL CONTRATO.....	3
____ Artículo 3º.- CUANTÍA DEL CONTRATO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.....	3
CAPITULO II: TRABAJOS QUE COMPRENDE EL SERVICIO Y MEDIOS MATERIALES A EMPLEAR EN SU EJECUCIÓN.....	4
____ Artículo 4º.- TRABAJOS QUE COMPRENDE EL SERVICIO.....	4
____ Artículo 5º.- HORARIOS DEL SERVICIO.....	5
____ Artículo 6º.- MEDIOS MATERIALES A EMPLEAR EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y COMUNICACIONES.....	6
CAPITULO III: MEDIOS PERSONALES A EMPLEAR EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.	8
____ Artículo 7º.- PERSONAL.....	8
CAPITULO IV: CONDICIONES A CUMPLIR POR EL ADJUDICATARIO PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.....	10
____ Artículo 8º.- PAGO DEL PRECIO DE ADJUDICACIÓN.....	10
____ Artículo 9º.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.....	11



CAPITULO I: OBJETO Y JUSTIFICACIÓN, DURACIÓN Y CUANTÍA DEL PROCEDIMIENTO.

Artículo 1º.- OBJETO Y JUSTIFICACIÓN Y ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El objeto del presente contrato es la prestación de un servicio orientado a recepcionar las notificaciones de incidencias que puedan producirse en la vía pública, canalizar las mismas al servicio correspondiente y comunicar la resolución al interesado. Las incidencias señaladas se refieren exclusivamente a aquellas deficiencias que exijan reparaciones de pequeño alcance, que puedan realizarse en el plazo máximo de 72 horas hábiles desde que el ciudadano informa de la misma, recogiendo la información que puedan aportar estos a través del "servicio 010".

Así como el soporte a la centralita de recepción llamadas telefónicas dirigidas a los departamentos municipales.

El Ayuntamiento de Salamanca a través de este contrato, prestará un servicio de atención, a través del 010, en horario de lunes a viernes por la mañana y tarde y sábados solo por la mañana, ofreciendo a la ciudadanía una herramienta de contacto con el Ayuntamiento de Salamanca y que servirá además para gestionar con gran agilidad un aviso de reparación o corrección de deficiencia, facilitando su recogida y resolución por parte del Ayuntamiento.

Artículo 2º.- DURACIÓN DEL CONTRATO.

La duración del contrato será de **UN AÑO**, contado a partir de la fecha de adjudicación definitiva.

Los servicios objeto del presente contrato se realizarán de acuerdo con las instrucciones de la Dirección Facultativa Municipal y en función de las necesidades para por una parte la gestión urgente de incidencias en la vía pública del término municipal de SALAMANCA y por otra la recepción de comunicaciones telefónicas

Artículo 3º.- CUANTÍA DEL CONTRATO Y DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

3.1.- CUANTÍA DEL CONTRATO.

La cuantía del servicio se fija en **48.850,00 €**: más I.V.A..

El servicio se ejecutara de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego de Condiciones Técnicas.

3.2.- DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO.

1.- Recepción y tramitación de incidencias:

El servicio debe activarse cuando un ciudadano se pone en comunicación con el Ayuntamiento de Salamanca, informa de una deficiencia en la vía pública, a través de uno de los siguientes cauces:

- Mediante llamada al teléfono 010.
- A través de la Página Web municipal.
- Mediante correo electrónico dirigido a la cuenta establecida por el servicio.
- En las Oficinas de Registro del Ayuntamiento de Salamanca.
- A través de las aplicaciones para dispositivos móviles confeccionadas para este fin.
- Por correo postal dirigido a la Dirección que la empresa adjudicataria de este servicio tendrá en Salamanca.
- Mediante atención personalizada en las dependencias municipales que se señalen.

La Empresa, deberá canalizar la incidencia y contestar de forma adecuada y con la mayor celeridad posible, dentro de las setenta y dos horas hábiles siguientes a la recepción del aviso.

2.- Recepción de llamadas, canalizando las mismas a los Departamentos Municipales y en su caso facilitando la información demandada.

CAPITULO II: TRABAJOS QUE COMPRENDE EL SERVICIO Y MEDIOS MATERIALES A EMPLEAR EN SU EJECUCIÓN.

Artículo 4º.- TRABAJOS QUE COMPRENDE EL SERVICIO.

1.- Solución de problemas urgentes en reparaciones o deficiencias de pequeño alcance en los siguientes servicios:

- Pavimentación.
- Parques y jardines.
- Alumbrado público.
- Mobiliario Urbano.
- Tráfico.
- Señalización.

Una vez presentado el aviso, debe activarse todo el proceso a través de los operadores de sala u operadores telefónicos, en un programa informático que gestione la tramitación de la incidencia.

Se generará una orden de trabajo por cada incidencia que sea presentada por el ciudadano.



Esta orden de trabajo será generada automáticamente por el programa de gestión del servicio y se hará constar en ella como mínimo:

- Fecha de emisión de la orden de trabajo y código de identificación.
- Datos del ciudadano que plantea la incidencia.
- Localización y descripción de los trabajos.
- Fecha de inicio y terminación de los trabajos.
- Servicio Municipal y, en su caso, empresa conservadora a la que se pasa el aviso.
- Observaciones especiales respecto a la coordinación de los trabajos u otros aspectos si proceden.

Estarán exentas de hacer órdenes de trabajo las consultas que no generen ninguna actuación.

Una vez dado de alta el aviso en el programa informático, debe activarse automáticamente un mensaje para los Técnicos Municipales encargados del área y, en su caso, la empresa conservadora, relacionada con la reparación solicitada donde figuren todos los datos que constan en el aviso y sean necesarios para la actuación.

Una vez finalizada la actuación o determinada por los técnicos municipales y, en su caso por la empresa conservadora, la imposibilidad o inconveniencia de realizar la reparación, el concesionario deberá trasladar dicha información al ciudadano si dejó constancia de los datos necesarios para recibir la comunicación.

El adjudicatario debe proporcionar las estadísticas que solicite el Ayuntamiento de Salamanca tanto en relación con el flujo telefónico (nº de llamadas, llamadas realizadas, tiempo de espera de las llamadas... etc.) y de otras fuentes de recepción, así como relativas a la gestión de las incidencias (nº de incidencias, tipo, incidencias resueltas en plazo... etc)

2.- Recepción de comunicaciones telefónicas y derivación a los Dptos. Municipales, procediendo en a su redireccionamiento y en su caso a resolución de consultas.

Artículo 5º.- HORARIOS DEL SERVICIO.

El servicio funcionará de forma ininterrumpida durante todo el año, de lunes a sábados, excepto festivos, con el siguiente horario, que debe entenderse como orientativo en cuanto a las horas de comienzo y finalización del servicio:

-Servicio de atención telefónica y atención personalizada presencial:

Lunes a Viernes: de 8:00 a 19:00 horas.

Sábados: de 9:00 a 14:00 horas.

Artículo 6º.- MEDIOS MATERIALES A EMPLEAR EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO Y COMUNICACIONES.

En cuanto a los recursos informáticos será necesario atender a los siguientes requerimientos.

El adjudicatario instalará los equipos informáticos tanto a nivel físico como lógico que considere necesarios para la prestación del servicio y se responsabilizará de su correcto funcionamiento en el tiempo de duración del contrato.

En este sentido, al menos se proporcionará un ordenador personal, junto con una impresora y todas las licencias software necesarias (aplicaciones ofimáticas, antivirus con actualización al menos semanal y cualquier otra que se requiera instalar para la realización del trabajo objeto del presente concurso), correctamente configurados para el uso del agente que atenderá las llamadas.

Con la finalidad de recibir incidencias de manera telemática, se proporcionará un buzón de correo electrónico al que enviarlas, para que sean tratadas por el agente de manera equivalente a las recibidas telefónicamente.

Adicionalmente, se proporcionará una aplicación en modo servicio, accesible a través de internet para gestionar las incidencias que se indiquen por parte de los ciudadanos, con las siguientes características:

- Aplicación basada en plataforma web que permita el acceso al menos desde navegador internet explorer 8.0.
- En el hipotético caso de que se tuviera que acceder desde equipos municipales a dicha aplicación web, no deberá ser necesaria la instalación de ningún aplicativo en los ordenadores personales del Ayuntamiento y no será necesario modificar la configuración actual del navegador utilizado, que actualmente es el internet explorer 8.0.
- Utilización de protocolos seguro para el acceso a la misma.
- Gestión de usuarios basado en perfiles, con seguridad a nivel de usuario y con posibilidad de establecer permisos de acceso de forma individualizada para cada uno de ellos.
- Trazabilidad completa de las incidencias: inicio, seguimiento y finalización.
- Gestión de las incidencias con notificación automatizada vía correo electrónico al Departamento encargado de atenderla. Posibilidad de utilizar también SMS para esta finalidad.

Cualquier cambio en el 'hardware' o 'software' de los equipos que se deba producir en el tiempo de duración del contrato, así como cualquier cambio en el ámbito de la aplicación web de soporte de incidencias, deberá ser previamente consultado al Ayuntamiento.



Así mismo, el adjudicatario será el responsable del mantenimiento de seguridad de todo el entorno informático suministrado, incluyendo las copias de seguridad a realizar para la adecuada salvaguarda de la información manejada.

En cuanto a los servicios de comunicaciones será necesario atender a los siguientes requerimientos:

Se tramitará por cuenta del adjudicatario la configuración del servicio como un 010, estando incluidos los costes asociados a esta tramitación y a su posterior mantenimiento.

La comunicación tanto de voz como de datos entre las redes del adjudicatario y el Ayuntamiento deberá ser proporcionada por el adjudicatario y a su cargo, tanto en lo relativo a instalación (en ambos extremos) como a consumo. Sus características deberán proporcionar un nivel de seguridad y calidad de servicio adecuado. Así mismo también será por parte del usuario el suministro, configuración y mantenimiento de todo el equipamiento necesario para la adecuada prestación del servicio.

Se realizará una gestión de llamadas automatizada, de tal forma que se podrán sacar estadísticas del servicio prestado, dando al menos la información de las llamadas atendidas y no atendidas, indicando las causas de este último caso. En todas ellas se dará, al menos, información de la hora en la que se han producido y de la duración. También se dará la misma información de las llamadas salientes realizadas, así como el coste de las mismas. Esta información se hará llegar a la Unidad responsable del Servicio en el Ayuntamiento de manera mensual, sin menoscabo de que puedan ser solicitados informes adicionales en cualquier momento.

En este sentido, al menos se proporcionará:

- Línea de conexión a la Red Telefónica Pública, además de una centralita o sistema similar que permita la generación de los informes más arriba referidos.
- También se proporcionará la línea de conexión a internet que permitirá que el ordenador personal del agente que atiende las llamadas pueda conectarse a la aplicación que gestiona las incidencias, que se utilizará en modo servicio.
- En este servicio estarán incluidas las llamadas salientes que se realicen para la contestación a los ciudadanos.

En el supuesto de cambios de configuración derivados de la integración con la red municipal, los mismos serán realizados por el Ayuntamiento de Salamanca, asumiendo los costes derivados de dichos cambios.

CAPITULO III: MEDIOS PERSONALES A EMPLEAR EN LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

Artículo 7º.- PERSONAL.

En cuanto al personal se distinguen dos categorías:

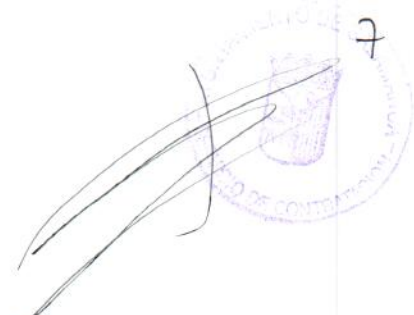
- Delegado del adjudicatario.
- Operadores de sala u operadores telefónicos (media jornada).

Respecto al **perfil profesional** que se la exigirá al **Delegado del adjudicatario** será el siguiente:

- Titulación mínima: Diplomatura Universitaria.
- Experiencia en trabajos similares.
- Dotes de organización y coordinación de equipos de trabajo.
- Experiencia en coordinación de equipos de trabajo.
- Iniciativa y compromiso hacia el proyecto.
- Experiencia y capacitación en manejo de fuentes de información, bases de datos documentales, de gestión e informática.
- Capacidad para elaborar, gestionar y ordenar información.
- Perfecta comunicación oral y escrita.
- Imprescindible el conocimiento exhaustivo de la ciudad de Salamanca.
- Se le exigirá conocimientos en el ámbito del funcionamiento de la Administración Local y su régimen jurídico y sobre la estructura orgánica y funcional del Ayuntamiento de Salamanca.

Funciones que se la exigirán al **Delegado del adjudicatario** y que serán las siguientes:

- Interlocutor habitual entre la empresa adjudicataria y el Ayuntamiento de Salamanca.
- Organizar y coordinar el personal objeto del servicio.
- Informar al Ayuntamiento de los servicios realizados semanalmente.
- Realizará labores de apoyo al resto de servicio cuando sea oportuno.
- Sera el responsable del mantenimiento de las bases de datos.
- Será el responsable de la comunicación de las denuncias o quejas al Ayuntamiento, a la empresa conservadora afectada y al inspector de calle.
- Realizará cualquier función que le encomiende el Ayuntamiento de Salamanca de acuerdo a su categoría profesional.



Respecto al **perfil profesional** que se la exigirán a los **operadores de sala u operadores telefónicos** será el siguiente:

- Titulación mínima: bachillerato o similar.
- Experiencia en trabajos similares de atención al público.
- Experiencia en manejo de bases de datos
- Perfecta comunicación oral y escrita.
- Se requerirá voz y trato agradable.
- Capacidad para elaborar, gestionar y ordenar información, además de capacidad para trabajar en equipo.
- Trato agradable y capacidad para relaciones públicas.
- Iniciativa y compromiso hacia el proyecto.
- Capacidad de organización y supervisión.
- Imprescindible el conocimiento exhaustivo de la ciudad de Salamanca.
- Se valorará conocimientos en el ámbito del funcionamiento de la Administración Local y su régimen jurídico y sobre la estructura orgánica y funcional del Ayuntamiento de Salamanca

Funciones que se exigirán a los **operadores de sala u operadores telefónicos** y que serán las siguientes:

- Informar al ciudadano del servicio.
- Recoger y gestionar los avisos y sugerencias ciudadanas.
- Respuesta e información al ciudadano sobre los avisos y sugerencias.
- Mantenimiento de las bases de datos
- Recogida de la documentación que presente el ciudadano que se adjuntará con los avisos y sugerencias que presente.
- Atención telefónica y redireccionamiento, en su caso, de las llamadas recibidas.

Compromisos del personal asociados al servicio:

El personal de atención telefónica prestará un servicio eficaz, suministrando información correcta y actualizada y realizando las gestiones solicitadas por los usuarios.

En aquellos casos en los que no se pueda proporcionar la información solicitada inmediatamente, ésta se facilitará en un plazo inferior a setenta y dos horas hábiles, respondiendo al ciudadano por la vía solicitada.

Se atenderá al usuario utilizando un lenguaje claro y comprensible y proporcionando un trato amable y cortés, al objeto de lograr que los usuarios estén satisfechos con el trato recibido y que la valoración ciudadana sea buena hacia el servicio prestado.

El servicio 010 contará con un personal altamente cualificado y profesional, debiendo proporcionar el adjudicatario una formación inicial de 50 horas y al menos 20 horas anuales de formación continua por operador.

Al menos el 85% de las llamadas realizadas se atenderán en el primer intento, sin necesidad de volver a marcar.

Para aquellas llamadas que no se puedan atender de forma inmediata (por el grado de saturación de las líneas y la disponibilidad de los agentes), el sistema dará señal de comunicando de manera que la llamada no suponga coste alguno para el usuario.

Se recibirán y tramitarán las sugerencias presentadas por la ciudadanía en relación a los servicios prestados por el 010. Todas las quejas del funcionamiento del 010, se notificarán en el mismo día al responsable del Ayuntamiento de Salamanca y se contestan de forma adecuada y con la mayor celeridad posible y a partir de ellas, se pondrán en marcha acciones de mejora del servicio.

La definición de las necesidades tecnológicas así como los requerimientos de infraestructura y material, de organización y recursos humanos para la prestación de los servicios las marcará el Ayuntamiento de Salamanca, además del establecimiento de los criterios generales y la supervisión de la imagen y el diseño de la web municipal y canales electrónicos de atención al ciudadano, así como de sus contenidos informativos, y la determinación de los criterios de difusión.

CAPITULO IV: CONDICIONES A CUMPLIR POR EL ADJUDICATARIO PARA LA EJECUCIÓN DEL SERVICIO.

Artículo 8º.- PAGO DEL PRECIO DE ADJUDICACIÓN.

El sistema de la liquidación económica de la prestación de estos servicios se realizará mediante facturas mensuales resultantes de las certificaciones mensuales, elaboradas por los Servicios Técnicos Municipales, justificadas mediante relación valorada de los servicios prestados, resultantes de la oferta del adjudicatario.



**Ayuntamiento
de Salamanca**

Área de Régimen Interior
Departamento de Recursos Humanos



Artículo 9º.- PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.

En los casos en que la prestación del servicio conlleve el acceso a datos de carácter personal, el contratista y todo el personal a su cargo, está obligado a tratar estos datos conforme a las instrucciones de los responsables municipales, no aplicando o utilizando dichos datos para otros fines distintos de los especificados por el Ayuntamiento y no comunicarlos, ni siquiera para su conservación, a otras personas.

En caso de que el contratista utilice procesos de verificación de calidad que impliquen la intervención de llamadas telefónicas, deberá asegurarse la plena y absoluta confidencialidad de las conversaciones así como el anonimato de las personas atendidas. Una copia de los informes de calidad del servicio que puedan realizarse se entregará a los responsables municipales.

La información contenida en las bases de datos municipales que el Ayuntamiento puede poner a disposición de la empresa adjudicataria, será utilizada exclusivamente para los fines de información al ciudadano y no podrá ser copiada ni utilizada fuera del ámbito de la prestación del servicio.

Fdo.: Juan Antonio de la Cruz Vallejo



Fdo.: Francisco Muñiz Hernández



1914

1914