
PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

Expte. 48/12

1.- Lugar de desarrollo del servicio:

La prestación del Servicio se llevará a cabo desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, atendiendo las consultas telefónicas que la Diputación Foral de Álava estime pertinentes.

2.- Horarios de prestación y personal de atención:

La prestación del servicio se desarrollará de lunes a viernes, en coincidencia con el calendario laboral de la Diputación Foral de Alava, con las personas y en los horarios que se especifican a continuación:

Informadores:

<u>Horario</u>	<u>Puestos</u>	<u>Duración</u>
De 8,00 a 8,30	1 informador	1/2 horas
De 8,30 a 9,00	2 informadores	1 hora
De 9,00 a 13,30	5 informadores	22 horas
De 13.30 a 14	3 informadores	1 hora y ½
De 14 a 14,30	1 informador	½ hora

Witi:

<u>Horario</u>	<u>Puestos</u>	<u>Duración</u>
De 9,00 a 10	1 witi	1 hora
De 10 a 13	1 witi	3 hora
De 13 a 13,30	1 witi	½ horas
Total		4 horas y 1/2

En cualquier caso, de los anteriores horarios y la distribución del número de informadores deberá considerarse orientativo, y su fijación definitiva se decidirá de acuerdo con la empresa adjudicataria, en función de las necesidades que se detecten en el desarrollo del servicio.

Asimismo el servicio será lo suficientemente flexible como para adaptarse y cubrir las posibles ampliaciones del mismo que la Diputación pudiera solicitar a lo largo de la prestación del mismo, bien sea por detección de necesidades esporádicas o de carácter más estructural y duradero.

3.- Tareas

3.1.- Básicamente el servicio consistirá en la atención de las llamadas recibidas en un número telefónico específico establecido por la Diputación, respondiendo a las consultas que se les planteen sobre aspectos fiscales y tributarios, derivando a las diferentes Unidades de Hacienda, bien por correo electrónico o telefónicamente, tan sólo aquéllas que requieran una atención especializada por parte de las mismas.

El hecho de derivar a las Unidades de Hacienda solamente las llamadas imprescindibles implica que los informadores deberán poseer un conocimiento adecuado, tanto de la estructura orgánica de la Dirección de Hacienda y de las personas que la componen como de los procesos básicos de trabajo de dichas unidades orgánicas con el fin de desviar las llamadas al lugar correcto.

Para poder desarrollar la atención primaria de las consultas, los informadores deberán poseer una formación suficiente en materia fiscal y deberán asimismo, ser formados en el conocimiento de las preguntas y respuestas más comúnmente dirigidas a la Hacienda Foral en este nivel, para lo que se le proporcionará el adecuado instrumento de consulta.

3.2.- Prestación de un servicio witi con las siguientes funciones:

- Atender el sistema de telefonía interactiva, ante las no resoluciones del operador virtual
- Dirigir e informar al contribuyente de las opciones que tiene a través de la Diputación Digital
- Cuando no funcione el operador virtual atender las demandas de certificados
- Atender las peticiones y consultas de certificados que no van a través del operador virtual
- En los supuestos previstos por la Hacienda Foral de Álava concertar citas con los técnicos de sus Servicios.

3.3.- La empresa adjudicataria, en coordinación con el personal de la Hacienda Foral encargado de la supervisión del Servicio, deberá mantener constantemente actualizado al personal que lo desarrolle, así como al de reserva que mantenga la cobertura de las posibles bajas o ampliaciones, tanto en las técnicas de atención telefónica, como en la información general de los distintos asuntos contemplados en el anteriormente mencionado instrumento de consulta, que permita prestar la atención primaria de consultas con el máximo nivel de calidad y con las máximas garantías.

3.4.- La empresa adjudicataria realizará trimestralmente auditorías internas que permitan un control de la calidad del servicio, y aplicará las oportunas medidas correctoras en caso de detectar anomalías en la misma.

En las mencionadas auditorías se deberán considerar parámetros técnicos como porcentajes de saturación, tiempos de espera, picos de llamadas, y de calidad de la atención como acogida, amabilidad, tono, mensajes positivos/negativos, descubierta de necesidades, resolución, exactitud y claridad de la información aportada, direccionamientos, etc.

3.5.- La empresa adjudicataria deberá comunicar a la Diputación el resultado de tales auditorías y deberá atender las solicitudes de sustitución de las personas que, a juicio de la Administración, no resulten idóneas para el desarrollo del servicio, en base a las observaciones realizadas por el supervisor nombrado por la Diputación.

3.6.- La empresa adjudicataria deberá, igualmente, aportar a la Diputación con la periodicidad que ésta establezca, información sobre aspectos relacionados con el desarrollo del servicio que aporte valor añadido al mismo.

4.- Perfil y condiciones que deberá cumplir el personal destinado a la prestación del servicio adjudicado:

4.1.- El personal destinado a la prestación del servicio adjudicado deberá contar con un nivel mínimo de Técnico Especialista con estudios relacionados de forma directa o con contenido directamente

relacionado con la materia fiscal.**(Salvo la persona destinada a servicio witi que únicamente contará con formación informática)**

4.2.- Conocimiento del euskera suficiente para atender en dicho idioma las consultas que se les planteen.

4.3.- Capacidad personal y profesional para una adecuada comunicación con el público: facilidad de palabra, voz agradable, actitud de acogida ante el interlocutor, capacidad receptiva y de síntesis, flexibilidad, resolución, etc.

4.4.- Experiencia en el manejo de equipos informáticos.

5.- Sustituciones / refuerzos de personal:

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal en reserva suficiente para cubrir en todo momento el número de puestos de informador especificado en el punto 2 así como los posibles refuerzos que, por la Diputación se estimen necesarios.

El mencionado personal de reserva deberá reunir los mismos requisitos exigidos para las personas titulares, con el fin de mantener en todo momento un nivel óptimo de calidad de servicio.

Para el desarrollo del presente servicio, el número mínimo de personas que la empresa deberá mantener formado y actualizado, será de siete.

Los cambios de personal serán notificados por la empresa adjudicataria en la semana siguiente a la baja del trabajador, debiendo sustituir el personal en un plazo no superior a cinco días.

Anualmente, en el mes de enero de cada año natural, presentará la relación de personal adscrito al trabajo objeto del contrato, junto con los salarios que han percibido para la prestación de este trabajo, y las fechas de alta y baja de cada trabajador que haya tenido variación en el año.

6.- Condiciones de la empresa adjudicataria:

6.1.- La empresa adjudicataria deberá acreditar documentalmente experiencia en prestación de servicios similares.

6.2.- La empresa adjudicataria deberá poseer una estructura de medios materiales y humanos que posibiliten el adecuado desarrollo del servicio y que sea capaz de garantizar una proyección futura que pueda cubrir las necesidades derivadas de posibles ampliaciones del mismo.

6.3.- La empresa adjudicataria deberá disponer de local apropiado y personal suficiente para la correcta orientación del servicio en las condiciones expuestas en estos pliegos.

6.4.- La empresa adjudicataria deberá comprometerse por escrito a efectuar las sustituciones y o refuerzos que la Diputación le solicite, manteniendo al máximo la calidad del servicio.

6.5.- La empresa adjudicataria será titular de cuantas Licencias, Permisos y Autorizaciones sean necesarias conforme a la legislación vigente para la prestación de todos los servicios objeto del contrato en el momento de presentar su respuesta al mismo.

6.6.- En lo que respecta a las conexiones troncales entre la red de telefonía fija de la Diputación Foral de Álava y la red del operador para la tramitación de las llamadas externas, la empresa adjudicataria será propietaria de toda la infraestructura necesaria, tanto de soporte (canalizaciones, postes, etc.), como de transporte y terminación (cables, equipos).

6.7.- A lo largo de la duración del contrato la empresa adjudicataria se compromete a compatibilizar las estructuras tecnológicas de comunicación mediante las cuales presta el servicio con aquéllas que la Diputación utilice en cada momento.

7.- Formación específica:

7.1.- La empresa adjudicataria deberá formar con cargo a Diputación Foral de Alava, al personal propuesto en su oferta para el desarrollo del servicio en el conocimiento interno de la estructura de la Dirección de Hacienda y sus funciones, así como en las materias concretas objeto de consultas telefónicas.

Tal formación tendrá una duración mínima de tres días naturales previos al comienzo efectivo de las prestaciones del adjudicatario y se llevará a cabo en las dependencias de la Dirección de Hacienda de la Diputación Foral de Alava en jornada exclusivamente de mañana y bajo la supervisión de la persona responsable asignada por la misma.

7.2.- Una vez en funcionamiento el servicio la empresa adjudicataria deberá presentar a la Diputación un Plan de formación del personal de reserva en los mismos conocimientos y habilidades que los inicialmente propuestos para la ejecución del contrato. Dicho plan deberá presentarse dentro del primer mes de ejecución del servicio, reservándose la Diputación el derecho de modificar el mismo.

La formación del personal de reserva se llevará a cabo en las mismas condiciones que las descritas para el personal inicial, a reserva de posibles modificaciones en el horario, que se establecerán por la Diputación.

7.3.- La formación del personal de reserva deberá ser revisada y actualizada de forma que se garantice una incorporación al servicio de una forma totalmente adecuada.

8.- Confidencialidad:

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 quebrantamiento del deber de confidencialidad será causa de resolución del contrato con la indemnización que pudiera corresponder por los daños y perjuicios que la falta de confidencialidad pudiera generar.

El personal adscrito al trabajo objeto del presente contrato deberá firmar el certificado de aceptación de la política de seguridad de la Diputación Foral de Alava que figura como anexo I al presente pliego de condiciones técnicas. La entidad adjudicataria remitirá a la persona responsable del servicio contratado copia de los certificados suscritos por dicho personal.

9.- Otros:

Las ofertas de los licitadores deberán basarse en las condiciones técnicas descritas, de forma que en ningún caso se produzcan para la Diputación Foral de Álava costes de tráfico telefónico a consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

ANEXO I

 Arabako Foru Aldundia Diputación Foral de Álava	CERTIFICADO DE ACEPTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA DFA POR PARTE DEL PERSONAL EXTERNO SUBCONTRATADO	
	Nombre del trabajador externo:	Fecha: _/_/____

Documento DFA/CERT.POL-01

Por la presente, D./Dña. _____, confirma que va a prestar para la DFA los servicios consistentes en _____ cuyo proyecto ha sido adjudicado a la persona/entidad _____ de la que forma parte.

Asimismo, confirma haber leído y tener conocimiento de los derechos y obligaciones que le asisten en materia de Protección de Datos de Carácter Personal y de la “Política de Seguridad” establecida en el Documento de Seguridad de la DFA, cuyo contenido asumen y se compromete a seguir, en sus actuaciones, los criterios expuestos en dicho documento acordes con la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal y con la Ley 2/2004, de 25 de febrero, de ficheros de datos de carácter personal de titularidad pública y de creación de la Agencia Vasca de Protección de Datos.

Del mismo modo, si para el correcto desempeño del servicio contratado, el abajo firmante tuviera acceso autorizado a datos de carácter personal que forman parte de un fichero titularidad de la DFA, aquel se compromete a no aplicarlos o utilizarlos con fines distintos a la prestación del servicio encargado y a no comunicarlos ni cederlos, ni siquiera para su conservación, a terceras personas fuera de los supuestos habilitados legalmente, así como a custodiarlos en perfectas condiciones de seguridad poniendo los medios necesarios para evitar la alteración, pérdida, tratamiento o acceso a los datos no autorizado, respondiendo personalmente de un uso indebido de dichos datos.

Igualmente, tiene conocimiento y se compromete a cumplir la obligación de secreto profesional respecto a los datos de carácter personal y demás información confidencial a la que tenga acceso autorizado en el ejercicio de sus funciones y, en general, a adoptar las obligaciones y deberes relativos al tratamiento de datos personales, en virtud de lo dispuesto en el artículo 10, de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en cuanto al deber de secreto, así como lo dispuesto en la Ley 1/2004, de 15 de febrero, Vasca de Protección de Datos Personales.

Que las obligaciones mencionadas anteriormente, subsistirán aún después de finalizar sus relaciones con la DFA.

Que conoce, en su caso, la responsabilidad personal en la que puede incurrir frente a su empresa, frente a la DFA y frente a terceros, a los efectos de resarcir los daños y perjuicios que se pudieran ocasionar, derivados de un incumplimiento culpable, de las obligaciones en materia de protección de datos de carácter personal propias de su puesto de trabajo.

Firma del tercero,

<Firma >

Vitoria-Gasteiz, ____ de _____ de _____