

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 y gestión a través de internet 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
 - Tramitación por internet:
 - ❖ Solicitudes de domiciliaciones de tributos
 - ❖ Solicitudes de cambio de domicilio fiscal
 - ❖ Solicitud de remisión de recibos

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.- El adjudicatario deberá 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 dos 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 tarde:** se prestará el servicio de 15 horas a 19 horas. La dotación del servicio será de dos personas a lo largo de todo el año, se especifica en el cuadro adjunto.

MESES	Nº de LLAMADAS 2013	HORAS DIARIAS	HORAS de SERVICIO MENSUALES	TORNOS DEL PERSONAL Mañana+tarde
ENERO	1.476	18	378,00	2+2
FEBRERO	1.600	23	460,00	3+2
MARZO	1.608	23	506,00	3+2
ABRIL	2.412	33	660,00	5+2
MAYO	4.149	38	798,00	6+2
JUNIO	3.617	43	946,00	7+2
JULIO	2.558	33	726,00	5+2
AGOSTO	1.656	23	506,00	3+2
SEPTIEMBRE	1.371	23	483,00	3+2
OCTUBRE	2.568	33	693,00	5+2
NOVIEMBRE	1.929	28	588,00	4+2
DICIEMBRE	1.282	18	360,00	2+2
TOTAL	26.226		7.104,00	

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.

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

4.2.-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.

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 (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 expuestas en el apartados 1 y 2.

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 aquella es claramente insuficiente, no se atribuirá al licitador puntuación al calificar dicho criterio.

5.- VALOR ESTIMADO DEL CONTRATO Y TIPO DE LICITACIÓN

El valor estimado del presente contrato asciende a la cantidad de **788.544,00 € (IVA excluido)**, siendo el IVA repercutido el 21% de dicho importe (**165.594,24 €**), cuantía globalizada en los cuatro años de duración inicial del contrato así como su posible prórroga.

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 **18 € por hora (IVA excluido)**. Este precio podrá mejorarse a la baja en las ofertas de cada contratista.

Las ofertas lo serán por el tipo de licitación o a la baja, debiendo ajustarse estrictamente al modelo que se inserta al final de las presentes Cláusulas, **indicando como partida independiente el importe del IVA** conforme a lo dispuesto en el art.145.5 del TRLCSP, no siendo admisibles aquellas ofertas que superen dicho tipo de licitación.

En consonancia con lo dispuesto en el art. 147 del TRLCSP, queda prohibida la introducción de cualquier tipo de variante o alternativa a las expresamente fijadas en el presente Pliego, siendo desechadas aquellas ofertas que contravengan lo inmediatamente reseñado.

6.- FINANCIACIÓN PLURIANUAL.- La presente contratación estará financiada, durante la vigencia inicial del contrato, con cargo a la partida presupuestaria 9320.2270600, conforme al siguiente cuadro de financiación:

Año	Importe	Documento contable
2014	79.511,52 €(IVA incluido)	RC nº 201400014926
2015	159.023,04 €(IVA incluido)	RCFUT nº 201400014927
2016	159.023,04 €(IVA incluido)	RCFUT nº 201400014927
2017	159.023,04 €(IVA incluido)	RCFUT nº 201400014927
2018	79.511,52 €(IVA incluido)	RCFUT nº 201400014927
TOTAL	636.092,16 €(IVA incluido)	RCFUT nº 201400014927

Los documentos contables detallados han sido todos ellos expedidos por la Intervención Provincial e incorporados al presente expediente.

La reserva de crédito para la anualidad de 2014 ha quedado acreditada en el expediente de contratación mediante documento RC nº 201400014926. Por otro lado, de conformidad con lo dispuesto en el art. 174.1 del RDLeg 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, y el art. 79 del RD 500/90, de 20 de abril, el contrato derivado de este procedimiento quedará sometido a la condición suspensiva de la existencia de crédito adecuado y suficiente para atender las obligaciones derivadas del contrato en los ejercicios 2015 a 2018.

Por tratarse de una licitación a precios unitarios, la baja que el contratista pueda realizar a los precios recogidos en el presente pliego, **no tendrá efectos sobre el importe total aprobado para gastar en la presente contratación.** 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.

7.- RETRIBUCION DEL CONTRATISTA.-

El pago al contratista se llevará cabo mensualmente contra la presentación de la correspondiente factura visada de conformidad por los responsables de REGTSA y consistirá en el resultado de multiplicar el número de horas mensuales de servicio por el precio de adjudicación (IVA excluido) siempre que el porcentaje de atención de llamadas sea igual al menos al 90 % de las entrantes en el sistema.



REG TSA

ORGANISMO AUTÓNOMO
RECAUDACIÓN Y GESTIÓN TRIBUTARIA
DIPUTACIÓN DE SALAMANCA

P8700006 C

La retribución del contrato será incrementada en 0,50 € por hora (IVA excluido) sobre el precio de adjudicación en los meses en que el porcentaje de atención de llamadas sea superior al 95 % de las entrantes en el sistema. Del mismo modo, cuando el porcentaje de atención de llamadas sea inferior al 90 % se llevará a cabo una reducción sobre el precio de adjudicación de 0,10 € (IVA excluido) por cada punto porcentual inferior al 90 %.

8.- REVISION DE PRECIOS.- De conformidad con lo preceptuado en el art. 89 de la LCSP, la revisión del precio del servicio procederá una vez transcurrido un año en la prestación del presente servicio y ejecutado al menos un 20% de la prestación, actualizándose el precio, de conformidad con lo dispuesto en la Disposición Adicional 88ª de la Ley 22/2013 de 23 de diciembre de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014, con el coeficiente deducido mediante la aplicación de la fórmula que se detalla al final de la presente cláusula, y previa solicitud del adjudicatario en tal sentido. La revisión de precios quedará en todo caso supeditada a la existencia de crédito suficiente y adecuado a tal fin.

$K = 0,85 \times \text{variación de IPSS del ejercicio anterior (índice anual y correspondiente su cómputo al del trimestre en el que se inicia la prestación)}$

(Siendo IPSS el Índice de Precios del Sector Servicios conforme a la base 2006 CNAE 2009, concretamente los dígitos 82.2 Actividades de los centros de llamadas)

Salamanca, a 4 de marzo de 2014

EL COORDINADOR GENERAL,

Fdo.: Manuel Francisco Rodríguez Maseda