

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefnica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

INFORME PROPOSTA DO SERVIZO DE CONTRATACIÓN, PATRIMONIO E FOMENTO

ASUNTO: CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ÓS CIDADÁNS (010) NO CONCELLO DE LUGO. APROBACIÓN DOS PREGOS DE PRESCRICIÓNS TÉCNICAS E DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES, ASÍ COMO DO GASTO E A ADXUDICACIÓN POR PROCEDEMENTO ABERTO. APERTURA DO PROCEDEMENTO DE ADXUDICACIÓN.

ANTECEDENTES

I. Informe proposta e prego de prescricións técnicas relativo á contratación do servizo de atención telefónica ó cidadán (010) elaborado polo coordinador da área de servizos xerais.

II. Informe de intervención do día 1 de febreiro de 2010 no que se fai constar a existencia de crédito adecuado e suficiente na partida 92500.22799 do vixente Orzamento xeral de 2010, debendo adoptarse o compromiso de habilitación de crédito para as anualidades restantes.

III. Prego de cláusulas administrativas particulares que rexerá na contratación do servizo de atención telefónica ós cidadáns (010) no Concello de Lugo elaborado polo servizo de contratación, patrimonio e fomento.

LEXISLACIÓN APLICABLE

- Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local (LRBRL).
- Real decreto lexislativo 781/1986, do 18 de abril, polo que se aproba o Texto refundido das disposicións legais vixentes en materia de réxime local (TRRL).
- Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia (LALG).
- Lei 30/2007, de 30 de outubro, de contratos do sector público (LCSP).
- Real decreto 817/2009, de 8 de maio, polo que se desenvolve parcialmente a Lei de contratos do sector público.
- Real decreto 1098/2001, do 12 de outubro, polo que se aproba o Regulamento xeral da Lei de contratos das administracións públicas (RXLCAP).

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

- Lei 31/1995, de prevención de riscos laborais (LPRL) e os seus regulamentos.
- Calquera outras disposicións legais vixentes que lles sexan de aplicación ás corporacións locais.

CONSIDERACIÓNS XURÍDICAS

Primeira. O presente contrato pode ser cualificado como un contrato de servizos, que segundo o artigo 10 da LCSP serían aqueles “cuxo obxecto son prestacións de facer consistentes no desenvolvemento dunha actividade ou dirixidas á obtención dun resultado distinto dunha obra ou dunha subministración”: O obxecto do presente contrato é a prestación dun servizo de atención telefónica ós cidadáns no Concello de Lugo, así como da plataforma informática necesaria e a prestación dos servizos asociados ó seu funcionamento, servizo complementario para o funcionamento da Administración (categoría 27 do anexo II da LCSP outros servizos). Non se trata dun contrato suxeito a regulación harmonizada ó non atoparse nas categorías 1 a 16 do anexo II mencionado.

Segunda. O prego de condicións elaborado para disciplinar a licitación e o contrato recolle as esixencias legais sinaladas e adáptase á normativa aplicable. Contén, con carácter xeral, os aspectos que son de contido obrigatorio, segundo o disposto nos artigos 99 da LCSP e 67.6 do RXLCAP, salvo os que non son procedentes tendo en conta a modalidade de contrato elixida.

O procedemento de adxudicación elixido é o aberto, previsto e regulado polos artigos 122, 141 e seguintes da LCSP. Os criterios de adxudicación recollidos na cláusula décimo segunda do prego respectan, a criterio deste servizo, os principios de obxectividade e proporcionalidade esixidos pola LCSP.

Terceira. En canto ó órgano municipal competente para aprobar o expediente da contratación de referencia, de acordo co disposto na disposición adicional segunda da Lei de contratos do sector público, á Xunta de Goberno Local correspóndellen as contratacións e concesións, incluídas as de carácter plurianual.

Por todo o anteriormente exposto e no uso das atribucións conferidas á Xunta de Goberno Local na disposición adicional segunda da Lei 30/2007, de 30 de outubro, de contratos do sector público, e a normativa específica de aplicación, propónselle á Xunta de Goberno Local a adopción dos seguintes acordos:

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefnica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

Primeiro. Aprobar a CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ÓS CIDADÁNS (010) NO CONCELLO DE LUGO.

Segundo. Aprobar o informe relativo ós pregos de prescricións técnicas e o prego de cláusulas administrativas particulares que rexerán na licitación de referencia, sendo o seu teor literal o seguinte:

PREGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE REXERÁ NA CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ÓS CIDADÁNS (010) NO CONCELLO DE LUGO.

PRIMEIRA. OBXECTO DO CONTRATO

É obxecto deste contrato a prestación dun servizo de atención telefónica ós cidadáns no Concello de Lugo, así como da plataforma informática necesaria e a prestación dos servizos asociados ó seu funcionamento, todo elo segundo as prescricións técnicas elaboradas polo coordinador da área de Servizos Xerais do Concello.

CNAE 2009: 82.20 Actividades dos centros de chamadas

CPV: 74831100-4 Servizos de contestación de chamadas telefónicas

SEGUNDA. NATUREZA E RÉXIME XURÍDICO DO CONTRATO

Trátase dun contrato de servizos, recollido e regulado nos artigos 10 e 277 e seguintes da Lei 30/2007, de 30 de outubro, de contratos do sector público e que ten por obxecto a prestación dun servizo de atención telefónica ós cidadáns no Concello de Lugo, así como da plataforma informática necesaria e a prestación dos servizos asociados ó seu funcionamento. (categoría 27 do Anexo II da LCSP: outros servizos).

Para a lexislación aplicable deberán terse en conta as seguintes disposicións:

- Lei 7/1985, do 2 de abril, reguladora das bases do réxime local (LRBRL).
- Real decreto legislativo 781/1986, do 18 de abril, polo que se aproba o Texto refundido das disposicións legais vixentes en materia de réxime local (TRRL).
- Lei 5/1997, do 22 de xullo, de Administración local de Galicia (LALG).
- Lei 30/2007, de 30 de outubro, de contratos do sector público (LCSP).

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

- Real decreto 817/2009, de 8 de maio, polo que se desenvolve parcialmente a Lei de contratos do sector público.
- Real decreto 1098/2001, do 12 de outubro, polo que se aproba o Regulamento xeral da Lei de contratos das administracións públicas (RXLCAP).
- Lei 31/1995, de prevención de riscos laborais (LPRL) e os seus regulamentos.
- Calquera outras disposicións legais vixentes que lles sexan de aplicación ás corporacións locais.

O órgano de contratación, conforme o disposto no artigo 194 da LCSP e dentro dos límites e con suxeición ós requisitos e efectos sinalados nese texto legal e no resto da lexislación vixente, ten as prerrogativas de interpretar o contrato administrativo, resolver as dúbidas que presente o seu cumprimento, modificalo por razóns de interese público, acadar a súa resolución e determinar os efectos da mesma.

Expresamente faise constar que no caso de existir algunha discrepancia entre os pregos de prescricións técnicas e o previsto no presente prego de cláusulas administrativas, prevalecerá este último.

TERCEIRA. DURACIÓN DO CONTRATO

A duración do contrato será de UN ANO contado a partires da acta de inicio de prestación do servizo que terá lugar no prazo de quince días contados a partires da formalización do contrato administrativo.

O contrato poderá prorrogarse por outro período máximo anual, sen que a duración total do contrato, incluídas as prórrogas, poida exceder de DOUS ANOS.

CUARTA. PREZO DO CONTRATO

4.1.-O presuposto de licitación para a prestación deste servizo calcúlase sobre o prezo/hora por traballador, a razón de 13,40 euros máis o IVE do 18% (2,41 euros) resultando un prezo/hora de **15,81 euros IVE incluído**

Tendo en conta un número aproximado de horas anuais de 6.198 resulta un valor estimado do contrato para a primeira anualidade de 83.050,84 €, polo que sumado o 18 % de IVE (14.949,15) resulta un presuposto total de 98.000 euros, IVE incluído.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

O valor estimado total do contrato ascende á cantidade de 166.101,68 euros.

4.2. Faise constar a existencia de consignación orzamentaria na aplicación 92500.22799 do vixente Orzamento.

QUINTA. PROCEDIMIENTO E FORMA DE ADXUDICACIÓN. CAPACIDADE DE LICITAR.

O presente contrato adxudicarase polo procedemento aberto, previsto e regulado polos artigos 122, 141 e seguintes da LCSP.

Están facultados para tomar parte na licitación e contratar con este Excmo. Concello as persoas naturais ou xurídicas, españolas ou estranxeiras, que teñan plena capacidade de obrar, non estén incursas en prohibición de contratar, e acrediten a súa solvencia económica, financeira e técnica e profesional segundo o establecido nos artigos 43 e seguintes da LCSP.

Ademais das condicións xerais esixidas pola Lei, a empresa adxudicataria deberá dispoñer dunha organización con elementos persoais e materiais suficientes para a debida execución do contrato.

Os empresarios deberán contar, asimesmo, coa habilitación empresarial ou profesional que, de ser o caso, sexa esixible para a realización da actividade ou prestación que constitúa o obxecto do contrato.

Poderán así mesmo, presentar proposicións as unións de empresarios que se constituán temporalmente de conformidade co artigo 48 da LCSP. Cada un dos empresarios que compoñen a agrupación, deberá acreditar a súa capacidade de obrar e a súa solvencia económica, financeira e técnica ou profesional, coa presentación da documentación a que fan referencia as cláusulas seguintes, debendo indicar en documento privado os nomes e circunstancias dos empresarios que subscriban, a participación de cada un deles e a persoa ou entidade que, durante a vixencia do contrato posuirá a plena representación ante a administración e que asumen o compromiso de constituírse en unión temporal de empresas. O citado documento deberá estar firmado polos representantes de cada unha das empresas compoñentes da Unión.

SEXTA. CRITERIOS DE SOLVENCIA ECONÓMICA, FINANCEIRA E TÉCNICA.

6.1.-A xustificación da solvencia económica e financeira deberá acreditarse por un ou varios dos medios seguintes:

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefínica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

- a) Declaracións apropiadas de entidades financeiras ou, no seu caso, xustificante da existencia dun seguro de indemnización por riscos profesionais.
- b) Contas anuais presentadas no Rexistro Mercantil ou no Rexistro oficial que corresponda. Os empresarios non obrigados a presentar as contas en rexistros oficiais poderán aportar, como medio alternativo de acreditación, os libros de contabilidade debidamente legalizados.
- c) Declaración sobre o volume global de negocios e, no seu caso, sobre o volume de negocios no ámbito de actividades correspondente ó obxecto deste contrato, referido como máximo ós tres últimos exercizos dispoñibles en función da data de creación ou de inicio das actividades do empresario, na medida en que se dispoña das referencias de dito volume de negocio.

Se por razóns xustificadas un empresario non pode facilitar as referencias solicitadas poderá acreditar a súa solvencia económica e financeira por calquera outra documentación considerada como suficiente pola Administración.

6.2 A solvencia técnica deberá ser xustificada **obrigatoriamente** polos medios seguintes:

- a) Relación dos principais servizos ou traballos realizados nos últimos tres anos que inclúa o importe, datas e o destinatario, público ou privado, dos mesmos. Os servizos ou traballos efectuados acreditaranse mediante certificados expedidos ou visados polo órgano competente, cando o destinatario sexa unha entidade do sector público, ou cando o destinatario sexa un suxeto privado, mediante un certificado expedido por éste, ou, a falta deste certificado, mediante unha declaración do empresario; no seu caso, estes certificados serán comunicados directamente ó órgano de contratación pola autoridade competente.
- b) Titulacións académicas e profesionais do empresario e do persoal directivo da empresa e, en particular, do persoal responsable da execución do contrato.
- c) Declaración sobre a plantilla media anual da empresa e a importancia do seu persoal directivo durante os tres últimos anos, acompañada da documentación xustificativa correspondente.

Para poder tomar parte na licitación deberá ademais acreditarse obrigatoriamente, mediante a presentación dos correspondentes documentos, o cumprimento e a posesión da certificación ISO 9001/2000

SÉTIMA. GARANTÍAS.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

Os licitadores terán a obriga de presentar o xustificante de constitución dunha garantía provisional, por importe de **2.491.52 euros**.

O licitador que resulte adxudicatario provisional virá obrigado a constituír unha garantía definitiva dun 5% do importe de adxudicación, excluído o IVE, no prazo máximo de 15 días hábiles contados a partir da notificación da adxudicación provisional. De non cumprirse este requisito por causa imputable ó adxudicatario provisional, o Concello declarará decaída a adxudicación provisional ó seu favor, sendo de aplicación o disposto no artigo 135.4 LCSP.

As garantías poderán prestarse nalguna das formas sinaladas no artigo 84 LCSP, esto é:

- a) En efectivo ou en valores de debida pública, con suxeición, en cada caso, ás condicións establecidas na LCSP e normas de desenvolvemento.
- b) Mediante aval, prestado na forma e condicións que establezan as normas de desenvolvemento da LCSP, por algún dos bancos, caixas de aforro, cooperativas de crédito, establecementos financeiros de crédito e sociedades de garantía recíproca autorizados para operar en España, que deberán depositarse nos esatablecementos sinalados no artigo 84.1.a) da LCSP.
- c) Mediante contrato de seguro de caución celebrado cunha entidade aseguradora autorizada para operar no ramo. O certificado de seguro deberá entregarse nos establecementos sinalados no artigo 84. 1. a) da LCSP.

Se a mesma garantía provisional se constituíse en metálico ou valores, será potestativo para o adxudicatario aplicar o seu importe á garantía definitiva ou proceder á nova constitución desta última. Neste suposto deberá ser cancelada a garantía provisional simultaneamente á constitución da garantía definitiva.

OITAVA. ANUNCIO DE LICITACIÓN E PRAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIÓNS.

O Concello de Lugo publicará un anuncio de licitación no Boletín Oficial da Provincia de Lugo así como no perfil do contratante do Concello (www.lugo.es) O prazo de presentación de proposicións será de **quinze días naturais** contados dende a publicación do anuncio de licitación no Boletín Oficial da Provincia de Lugo.

NOVENA. PRESENTACIÓN DAS PROPOSICIÓNS.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

As empresas presentarán a súa proposición en tres sobres pechados, asinados polo proponente ou polo seu representante, facendo constar o título do procedemento, nome do licitador, dirección, teléfono e fax, para os efectos de notificacións. Ditos sobres denominaranse coas letras (A), DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, (B), PROPOSTA TÉCNICA, (C) OFERTA ECONÓMICA.

A inclusión en calquera dos sobres de documentación que deba estar noutro implicará automaticamente o rexeitamento das proposicións do licitador.

Os sobres de que consta a proposición presentaranse, durante o prazo sinalado na cláusula oitava, antes sinalada, no Rexistro Xeral do Excmo. Concello de Lugo, en horario de 9 a 14 horas (de luns a venres) ou enviadas por correo. No suposto que o último día de presentación das proposicións coincidirá en sábado ou festivo prorrogarse ó seguinte día hábil.

Cando as proposicións se envíen por correo, o empresario deberá xustificar a data de imposición do envío e anunciarlle ó órgano de contratación a remisión da oferta mediante télex, telegrama ou fax no mesmo día. Sen a concurrencia de ámbolos dous requisitos, non será admitida a proposición se é recibida polo órgano de contratación con posterioridade á data de remate do prazo sinalado no anuncio. Transcorridos, non obstante, 10 días naturais seguintes á dita data sen se recibir a proposición, esta non será admitida en ningún caso.

Faise constar expresamente a non admisibilidade de variantes ou alternativa nas proposicións por tratarse dun contrato cun obxecto perfectamente determinado.

DÉCIMA. DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA E PROPOSTA ECONÓMICA.

O sobre denominado (A), documentación administrativa, conterá, como mínimo, os seguintes documentos:

- Acreditativos da personalidade do licitador, que poderán ser:

a) DNI do licitador, se se trata de empresario individual, ou escritura de constitución se se trata dunha sociedade, debidamente inscrita no seu correspondente rexistro.

b) Poder bastantado: os que comparezan ou asinen proposicións representando a outra persoa ou entidade presentarán poder debidamente bastantado polo titular

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

da asesoría xurídica do Concello ou por funcionarios do servizo de contratación do Concello habilitados ó efecto. Para isto, presentárase orixinal e fotocopia nas oficinas de contratación do Excmo. Concello de Lugo, cunha anterioridade mínima de dous días hábiles ó remate do prazo de presentación das proposicións, de 9,30 a 14,00 horas, de luns a venres e aboarase a correspondente taxa (9,70 euros aprox.). Se a empresa fose persoa xurídica, o poder deberá estar debidamente inscrito no Rexistro Mercantil.

- Acreditación da solvencia económica, financeira e técnica e profesional polos medios indicados na cláusula sexta deste prego de cláusulas.

- Declaración responsable do licitador na que se faga constar que non se atopa incurso en ningunha das prohibicións para contratar co Concello de Lugo previstas no artigo 49 da LCSP e de que se atopa ó corrente no cumprimento das obrigas tributarias -incluídas tamén co Concello de Lugo- e de Seguridade Social impostas polas disposicións vixentes, sen perxuízo de que a xustificación acreditativa de tal requisito deba presentarse, antes da adxudicación definitiva, polo empresario a favor do cal se vaia efectuar esta. Cando se trate de empresas de Estados membros da Unión Europea ou signatarios do Acordo sobre o Espazo económico europeo e esta posibilidade estea prevista na lexislación do Estado respectivo, poderá tamén substituírse por declaración responsable ante unha autoridade xudicial.

O cumprimento das obrigas tributarias pode substituírse por certificacións expedidas pola Axencia Tributaria e das obrigas de Seguridade Social mediante certificación expedida pola Tesourería xeral da Seguridade Social.

- Presentación da alta e, no seu caso, do derradeiro recibo do Imposto sobre Actividades Económicas.

- Xustificante de constitución da garantía provisional, a cal consistirá nun 3 por 100 do presuposto do contrato (**2.491,52 euros**).

Os documentos a que se refire esta cláusula poderán ser orixinais ou presentarse mediante copia autenticada por notario ou pola xefa do negociado de rexistro deste Excmo. Concello.

No caso de que as propostas fosen presentadas por estranxeiros, ademais da anterior documentación, terán que aportar a seguinte:

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Refº: Proposta_servizo_atencion_telefínica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

- Os licitadores estranxeiros de estados membros da Unión Europea ou asinantes do acordo sobre o espazo económico europeo acreditarán a súa capacidade de obrar mediante a inscrición nos rexistros ou presentación das certificacións que se sinalan no Real decreto 1098/2001, do 12 de outubro.
- Os licitadores de estados non membros da Comunidade Europea e dos non asinantes do acordo sobre o espazo económico europeo ademais de acreditar a súa capacidade para contratar e obrigarse conforme á lexislación do seu estado e a súa solvencia económica, financeira, deberán presentar os seguintes documentos:
 - Certificación expedida pola respectiva representación diplomática española na que se faga constar que figuran inscritas no rexistro local, profesional, comercial ou análogo ou, no seu defecto, que actúan con habitualidade no tráfico local.
 - Informe de representación diplomática española sobre a condición do estado signatario do acordo sobre contratación pública da organización mundial do comercio ou, no caso contrario, o informe de reciprocidade a que se refire o artigo 23-1º da Lei de contratos das administracións públicas.
 - Declaración de sometemento á xurisdición dos xulgados e tribunais españois de calquera orde para a resolución de calquera das cuestións litixiosas que puideran xurdir durante a formalización e execución do contrato.

Os licitadores estranxeiros presentarán os documentos que teñan que aportar traducidos de forma oficial en calquera dos idiomas galego ou castelán.

O sobre denominado B de Proposta técnica relativa ós criterios de adxudicación non avaliábles automáticamente conterá exclusivamente a seguinte documentación relativa aos criterios de adxudicación non avaliábles automáticamente que se sinalan na cláusula décimo segunda (12.2.1 , 12.2.2 e 12.2.3)

-Metodoloxía de traballo:

Metodoloxía de explotación
Plan de Implantación.

-Melloras:

Melloras na metodoloxía de medición da satisfacción.
Aportacións adicionais de traballo ou equipos.

- Recursos informáticos

O licitador poderá acompañar á súa oferta canda documentación complementaria estime conveniente para a mellor comprensión e xustificación da mesma.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Refº: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

O sobre denominado C de Proposición económica e relativa a criterios avaliados automáticamente, contera o seguinte modelo, debidamente cuberto.

Don, con domicilio en e DNI nº, expedido o, en plena posesión da súa capacidade xurídica e de obrar, en nome propio (ou en representación de, con DNI ou CIF nº), fai constar:

a) Que solicita tomar parte no procedemento convocado para a contratación do **SERVIZO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA ÓS CIDADÁNS (010) NO CONCELLO DE LUGO.**

b) Propón:

1º.- Como prezo/hora do contrato a cantidade de euros mais o 18% de IVE (..... euros) resultando un total de euros.

2º.- Un total de persoas para a execución do contrato a maiores dos mínimos sinalados no prego de condicións técnicas (Indicar funcións que desempeñarán)

3º.- A realización de (indicar o número) accións formativas para o persoal encargado da execución do contrato, que supoñen un total de horas anuais de formación. (Indicar o contido das accións formativas).

c) Acepta incondicionalmente cantas obrigas se deriven do prego de cláusulas administrativas particulares e das condicións técnicas, como licitador e como adxudicatario, no seu caso.

d) Reúne todas e cada unha das condicións esixidas para contratar coa Administración.

(Lugar, data e sinatura)

O licitador poderá acompañar á súa oferta canta documentación complementaria estime conveniente para a mellor comprensión e xustificación da mesma.

A inclusión en calquera dos sobres de documentación que deba estar noutro implicará automáticamente o rexeitamento das proposicións do licitador.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Refº: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

DÉCIMO PRIMEIRA. MESA DE CONTRATACIÓN E APERTURA DAS PROPOSICIÓN.

De conformidade co previsto no artigo 295 LCSP a Mesa de Contratación estará integrada por:

PRESIDENTE: Sra Concelleira delegada da Área de Economía e Emprego.

VOCAIS:

- A Concelleira delegada da Área de Servizos Xerais.
- Un Concelleiro de cada un dos grupos políticos que forman a Corporación
- Interventor xeral ou funcionario/a que o substitúa.
- A titular da asesoría xurídica do Concello ou funcionario/a que a substitúa.

SECRETARIO: O xefe do servizo de contratación ou funcionario/a que o substitúa.

O acto público de apertura das propostas técnicas (sobre B) celebrarase ó segundo día natural contado a partires do remate do prazo de presentación de proposicións, procedéndose previamente á apertura e cualificación da documentación administrativa (sobre A). Se dito día coincidise en sábado ou festivo, a apertura realizarase ó seguinte día hábil. O devandito prazo ampliarase, no caso de ser necesario, ata o undécimo día, no suposto de recibirse regulamentariamente o aviso de presentación das proposicións por correo.

Posteriormente, e tras a valoración da documentación contida no sobre B e a proposta de puntuación obtida polos licitadores, convocarase a estes para o acto público de apertura de ofertas económicas (sobre C), tralo cal se producirá a valoración final e realización da proposta de adxudicación por parte da mesa de contratación.

DÉCIMO SEGUNDA. CRITERIOS DE VALORACIÓN.

Os **criterios para a valoración** das proposicións e a determinación da oferta economicamente mais vantaxosa serán os seguintes, os cales se sinalan por orde decrecente de importancia e ponderación:

12.1.- Criterios valorables automáticamente:

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

12.1.1. Oferta económica. Ata 40 puntos.

A proposición que oferte o prezo mais baixo obterá a máxima puntuación (40 puntos) e as proposicións que oferten o tipo de licitación obterán 0 puntos, avaliándose as restantes de xeito proporcional.

Consideraranse incursas en baixa temeraria aquelas proposicións que presenten unha porcentaxe de baixa superior en dez unidades porcentuais á media aritmética das baixas ofertadas.

12.1.2.- Número de traballadores adicionais ofertados a maiores dos sinalados no prego de condicións técnicas. Ata 15 puntos.

A proposición que oferte maior número de traballadores que directamente prestarán o servizo obterá a máxima puntuación, os que non oferten traballadores a maiores obterán 0 puntos e as restantes de xeito proporcional.

12.1.3.- Número e horas de actividades formativas ó persoal encargado da execución do contrato e ó persoal municipal no manexo de aplicacións de xestión de incidencias. Ata 10 puntos.

A proposición que oferte maior número de horas de formación obterá a máxima puntuación, os que non oferten actividades formativas obterán 0 puntos e as restantes de xeito proporcional.

12.2.- Criterios non avaliados automaticamente.

12.2.1 Recursos informáticos e outros medios auxiliares ofertados a maiores dos recursos municipais sinalados no Anexo III que se poñen a disposición da empresa para a prestación do servizo. Ata 5 puntos

Estes recursos a maiores dos previstos no prego de prescricións técnicas deberán estar avaliados economicamente, reservándose o Concello o dereito a revisar esta valoración conforme os prezos de mercado ou similares. O concello terá a facultade de acepta-los recursos e medios ofertados.

A proposición que conteña os recursos con maior valoración económica obterá a máxima puntuación neste apartado, as que non oferten recursos a maiores obterán 0 puntos e as restantes avaliaranse proporcionalmente.

12.2.2. Metodoloxía de traballo (ata 20 puntos)

a) Metodoloxía de explotación (ata 15 puntos) referido á descripción da operativa de funcionamento do servizo, supervisión, calidade, informes de

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefnica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

servizo, modalidade de atención ó cidadán etc.. e calquera outro elemento considerado relavante polo licitador como parte desta metodoloxía de funcionamento proposta.

b) Plan de implantación (ata 5 puntos), referido ó modo de posta a disposición dos servizos ofertados, mais aló da inmediatez esperada e relativa a aplicación da lei de contratos, materialización das posibles melloras ofertadas, e particularidades metodolóxicas que excedan o esixido no prego.

12.2.3.- Melloras (ata 10 puntos)

-Melloras na metodoloxía de medición de satisfacción (ata 7 puntos)

-Aportacións adicionais de traballo ou equipos (ata 3 puntos).

As melloras que, no seu caso se oferten polos licitadores, deberán estar avaliadas economicamente a prezos de mercado reservándose o Concello, non obstante, a súa consideración e a revisión da súa valoración.

A proposición que presente a valoración económica máis alta (unha vez revisada polo Concello) recibirá a máxima puntuación e as demais proporcionalmente

DÉCIMO TERCERA. ADXUDICACIÓN PROVISIONAL E DEFINITIVA

1.. A adxudicación provisional será efectuada polo órgano competente a proposta da Mesa de Contratación, unha vez obtidos, de ser o caso, os informes técnicos necesarios. Deberá notificarse ós candidatos ou licitadores e publicarse no BOP e no perfil do contratante.

A adxudicación recaerá sobre a proposta que resulte económica máis vantaxosa: Poderá declararse deserta a licitación cando non exista oferta algunha que sexa admisible de acordo cos criterios de adxudicación que figuran nos pregos.

2. A elevación a definitiva da adxudicación producirase unha vez transcurridos quince días hábiles contados dende o seguinte a aquel en que se publique esta última no perfil do contratante do Concello de Lugo. Neste prazo, o adxudicatario deberá presentar a documentación acreditativa de atoparse ó corrente no cumprimento das súas obrigas tributarias e coa Seguridade Social, así como o xustificante de constitución da garantía definitiva e o xustificante de aboamento dos gastos de anuncios e do importe dos anuncios e do importe dos impostos, dereitos, taxas, prezos públicos e demais que orixine a licitación e formalización do contrato

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

3.- O órgano de contratación poderá renunciar á celebración do contrato así como desistir do procedemento de conformidade co establecido no artigo 139 da LCSP.

DÉCIMO CUARTA. FORMALIZACIÓN DO CONTRATO..

A formalización do contrato en documento administrativo efectuarase dentro do prazo de dez días hábiles a contar dende o seguinte ó da notificación da adxudicación definitiva, constituíndo dito documento título suficiente para acceder a calquera rexistro público. Non obstante, o contratista poderá solicitar que o contrato se eleve a escritura pública, correndo do seu cargo os correspondentes gastos.

No caso de que o contrato fora adxudicado a unha agrupación de empresas, deberán estas acreditar a constitución da mesma, en escritura pública, dentro do prazo outorgado pra a formalización do contrato.

Cando por causas imputables ó contratista non se puidera formalizar o contrato dentro do prazo sinalado, o Concello poderá acordar a resolución do mesmo así como a incautación da garantía provisional que, no seu caso, fora constituída, podéndose adxudicar ó licitador ou licitadores seguintes a aquel, por orde das súas ofertas, contando coa conformidade do novo adxudicatario.

DÉCIMO QUINTA. EXECUCIÓN DO CONTRATO. CONDICIÓNES ESPECIAIS DE EXECUCIÓN.

1. Os traballos executaranse con estricte suxeición ás cláusulas estipuladas neste prego e no prego de prescricións técnicas aprobado polo Concello e conforme as instrucións que, en interpretación técnica deste dera ó contratista o responsable do contrato (O Coordinador da Área de Servizos Xerais), o cal terá as facultades sinaladas no artigo 41 da LCSP.

Cando as instrucións foran de carácter verbal deberán ser ratificadas por escrito, o máis axiña posible, para que sexan vinculantes ás partes.

2. Se durante o desenvolvemento dos traballos se detectase a conveniencia ou necesidade da súa modificación ou a realización de actuacións non contratadas, actuarase na forma prevista nos artigos 194, 195, 202 e 282 da LCSP.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Refº: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

3. Os dereitos e obrigacións dimanantes do contrato poderán ser cedidos a un terceiro sempre que se cumpran os requisitos establecidos no artigo 209 da LCSP e que as calidades técnicas ou persoais do cedente non foran razón determinante da adxudicación do contrato.

4. Faise constar expresamente que a contratación polo adxudicatario da realización parcial do contrato con terceiros estará suxeita ós requisitos establecidos no artigo 210 da LCSP, así como o pagamento a subcontratistas e subministradores deberá axustarse ó disposto no artigo 211 da LCSP.

DÉCIMO SEXTA. GASTOS

Os gastos derivados da contratación e da formalización do contrato, incluíndose anuncios de licitación e taxas (600 euros aproximadamente), serán por conta do contratista adxudicatario.

Encontrarase, así mesmo, obrigado ó pagamento de tódolos xéneros de tributos estatais, locais e autonómicos e a solicitar a concesión das autorizacións e licencias que lle fosen necesarias das administracións ou organismos públicos ou privados, sendo da súa conta as xestións e gastos que se ocasionen.

DÉCIMO SÉTIMA. CUMPRIMENTO DAS OBRIGAS SOCIAIS E LABORAIS.

- O contratista estará obrigado a cumprir as disposicións vixentes en materia de protección da industria.

- O contratista está obrigado, igualmente, a cumprir as disposicións vixentes en materia laboral, de Seguridade Social e de Seguridade e Hixiene no traballo.

Para o cumprimento da Lei 31/1995, do 8 de novembro, de prevención de riscos laborais, a empresa deberá de achegarlle ó Gabinete de Prevención de Riscos Laborais do Concello con carácter previo ó inicio da prestación de que se trate a seguinte documentación:

1.- Xustificación da modalidade de desenvolvemento da actividade preventiva na empresa.

a) No suposto de que esta concertara un servizo de prevención alleo, deberá presentar certificación del, comprensiva das especialidades concertadas e vixencia do concerto.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefínica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

b) No suposto de que sexa membro dun servizo mancomunado, deberá presenta-la acta da súa constitución.

c) Se existe un traballador designado, haberá de indicarse o seu nome, así como a súa aceptación.

2.- Certificación de que a avaliación e plan de acción están feitas ou en procedemento, así como acreditar que foi realizada a información e formación dos traballadores, ou ben que se está realizando.

3.- No caso de que a empresa contratista subcontrate todos ou parte dos traballos con outras empresas, estas deberán de achegarlle a documentación esixida ó contratista principal, e este será responsable en caso de non levalos a cabo.

4.- En todo caso o Concello, en calquera momento durante o prazo de vixencia do contrato, poderá solicitar da empresa contratista ou subcontratista os requisitos legalmente establecidos na lexislación de prevención de riscos laborais.

5.- No caso de non achegar a dita documentación, non poderá realizarse a contratación. E no mantemento de tales requisitos durante o prazo de vixencia do contrato dará lugar á súa rescisión sen que iso xere ningún tipo de indemnización a favor da empresa.

Xúntase anexo ó presente prego para que sexa cuberto pola empresa e enviado ó Concello.

O incumprimento destas obrigas por parte do contratista ou a infracción das disposicións sobre seguridade por parte do persoal técnico designado por el non implicará responsabilidade ningunha para a Administración contratante.

DÉCIMO OITAVA. RESPONSABILIDADE DO ADXUDICATARIO E OBRIGAS ESPECIAIS

O adxudicatario asumirá a total responsabilidade da execución do contrato fronte ó Excmo. Concello de Lugo, axustándose estritamente ó presente prego, ás condicións técnicas particulares e demais aspectos contractuais, así como o previsto na LCSP en relación coa subcontratación de calquera tipo de servizos, obras ou actividades propias desta.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefínica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

O persoal propio da empresa adxudicataria non terá vinculación laboral, administrativa nin de calquera outra modalidade co Excmo. Concello de Lugo.

Co fin de manter a estabilidade do persoal no emprego, acadar a profesionalización do sector e evitar, na medida do posible, a proliferación de contenciosos á empresa ou empresas que resulten adxudicatarias, subrogaranse nos dereitos e deberes que tivera recoñecidos a entidade que presta actualmente o servizo nos termos establecidos no Convenio colectivo estatal do sector de Contact Center, polo que os/as traballadores/as adscritos á empresa saínte pasarán a estar adscritos á empresa que resulte adxudicataria do servizo. **Achegase como ANEXO II a relación de profesionais actuais da empresa adxudicataria.**

Para os efectos da responsabilidade que puidese derivarse para o adxudicatario por danos fronte a terceiros, por causa imputable á empresa ou a calquera dos seus elementos adscritos ó contrato, presentarase, previamente á formalización do contrato administrativo, seguro de responsabilidade civil para a cobertura dos riscos que puidesen derivarse da relación contractual co Excmo. Concello de Lugo. Malia o anterior, o contratista non será responsable dos danos e perdas ocasionados cando sexan consecuencia dunha orde directa da Administración.

O contratista adxudicatario estará obrigado a gardar sixilo sobre o contido do contrato e a non facer uso dos datos que coñeza ou dos que dispoña, para outras finalidades que o obxecto da contratación.

DÉCIMO NOVENA. PAGAMENTO.

O pagamento efectuarase contra facturas mensuais, unha vez efectuados os controis regulamentarios e conformadas polo responsable do contrato, a Concelleira delegada da Área de Serrvizos Xerais e maila Concelleira delegada da Área de Economía e Emprego.

VIXÉSIMA. REVISIÓN DE PREZOS.

O prezo do contrato poderá revisarse de acordo co Índice de Prezos ó Consumo (IPC) sen que, non obstante, a revisión poida superar o 85% de variación experimentada polo índice adoptado.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

A revisión de prezos terá lugar, se é o caso, cando o contrato se executase polo menos no 20% do seu importe e transcorrese un ano dende a súa adxudicación, todo isto de conformidade cos artigos 77 e seguintes da LCSP.

VIXÉSIMO PRIMEIRA. EXTINCIÓN DO CONTRATO.

Ademais de polo seu cumprimento, o contrato poderá extinguirse polas causas previstas nos artigos 206 e 284 da LCSP, así como polo incumprimento por parte do adxudicatario das obrigas sinaladas nas condicións técnicas deste contrato.

A Administración estará facultada para proceder á resolución do contrato polas causas sinaladas no parágrafo anterior e cos efectos previstos nos artigos 207, 208 e 285 da LCSP.

Para os efectos de resolución do contrato incoarase un procedemento contradictorio no que se lle outorgue audiencia ó contratista para os efectos de formulación de alegacións e presentación de cantos documentos estime conveniente en defensa dos seus dereitos.

A N E X O**DATOS:**

EMPRESA:			
ENDEREZO:			
LOCALIDADE:		PROVINCIA:	
PERSOA DE CONTACTO:			
TELÉFONO:		FAX.:	

MODALIDADE DE ACTIVIDADE PREVENTIVA

1° <input type="checkbox"/> CONCERTO CON SERVIZO DE PREVENCIÓN ALLEO OU MUTUA	
NOME:	
ENDEREZO:	

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Refº: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

LOCALIDADE:		PROVINCIA:	
PERSOA DE CONTACTO:			
TELÉFONO:		FAX:	
ESPECIALIDADES CONTRATADAS:			
PERÍODO DE VIXENCIA DO CONCERTO:			

*** XUNTAR O CERTIFICADO DE QUE REALIZOUSE A AVALIACIÓN E O PLAN DE ACCIÓN ASÍ COMO A INFORMACIÓN E FORMACIÓN DOS TRABALLADORES.**

2º COMO MEMBRO DO SERVIZO MANCOMUNADO

*** Xuntar a acta de Constitución.**

3º TRABALLADOR DESIGNADO

Nome e Apelidos:

Cargo:

NOME EMPRESARIO:

SELO DA EMPRESA

D.N.I.:

FIRMA:

DATA:

ANEXO II.- RELACIÓN DE TRABALLADORES

CATEGORIA PROFESIONAL	TIPO DE CONTRATO	XORNADA	FECHA DE ALTA	SALARIOS ANUAL
Coordinador	indefinido	30 h/semanais	17-03-2005	11310,96
Teleoperadora especialista	indefinido	26.66 h/semanais	22-06-2006	9172,16
Teleoperadora especialista	obra	26.66h/semanais	01-03-2007	9172,16
teleoperador	interinidad	26.66 h/semanais	22-06-2009	8770

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Refº: Proposta_servizo_atencion_telefínica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

ANEXO III

Nº	Equipo	Marca	Modelo
1	Equipo Servidor. Servidor Web.	HP	Proliant DL380G3. 2 Proc. Intel Xeon, 4GB RAM, 135GB HD
1	Equipo Servidor. Xestión Comunicacions e información de chamadas.	Supermicro	2 Proc.
1	Multifunción	HP	OJET6210
1	PC	DELL	OPTIPLEX GX520 3GHZ 512MB RAM 80GB HD
4	PC	INVES	SIERRA-MT6200A 4GHZ 1GB RAM 160GB HD
4	Auriculares Inalámbricos	Plantronic	
2	Auriculares Inalámbricos (danados)	Plantronic	
3	Auriculares con cable (Nonos usan)	Plantronic	
4	Terminais Telefónicos	Varias	

INFORME-PROPOSTA DO COORDENADOR DA AREA DE SERVICIOS XERAIS, RELATIVO Á CONTRATACIÓN DO SERVICIO DE ATENCION TELEFONICA Ó CIUDADAN (010), PRESCRIPCIONS TECNICAS

O Excmo. Concello de Lugo, ten prevista dende o comezo do presente mandanto municipal, a modernización, mellora e fomento da prestación de servicios ós cidadans dende a perspectiva da incorporación das novas tecnoloxias da información e das comunicacións á xestión municipal.

Os diferentes servicios que integran o organigrama do Concello de Lugo realizan tarefas que teñen como finalidade a xestión, resolución e comunicación dos diferentes trámites administrativos ós cidadáns que a eles se achegan, así como de todos aqueles asuntos nos que intervén a administración local e que teñen como fin último o prestar ós cidadáns un servicio eficaz e plenamente satisfactorio para os mesmos, facilitando información referida á actividade que se desenvolve no Concello, tanto dende o punto de vista da xestión de servicios como de outras actividades de interés.

Na actualidade, a oficina de Información e Atención ó Ciudadán atende demandas de información e ofrece apoio á xestión sobre múltiples temas, tales como:

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Refº: Proposta_servizo_atencion_telefnica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

- Tramitación e derivación de peticións ós servicios correspondentes.
- Préstamo de locais municipais.
- Rexistro municipal de asociacións.
- Tramitación das subvencións para mantemento e actividades das asociacións.
- Información municipal.
- Libro de queixas e propostas.
- Recollida dos avisos de avaría.
- Etc..

Dentro dos plans de mellora e modernización que este Concello leva a cabo, inscríbense as actuacións conducentes á informatización e integración de sistemas, así como a adaptación e modernización dos servicios municipais e as súas relacións cos cidadáns.

O Concello de Lugo, percibe a necesidade de manter un Servicio de Atención Telefónica ó Cidadán, que operará a través do número telefónico 010, especializado en atención ó público e integrado por persoal con coñecementos dos procedementos e os obxectivos de atención definidos polo Concello. Dito servicio basease nunha plataforma informática integrada de voz e datos basada en estándares de tecnoloxía CTI, dotada de todos os elementos necesarios, en número e funcionalidades, que facilite as ferramentas para o desenvolvemento de ditos obxectivos de xeito eficaz, todo elo con arreglo á seguinte proposta de prego de prescipcións técnicas:

1. PRESTACION DO SERVICIO SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Ó CIDADÁN 010. (teleoperadores)

2. OBXECTO

O presente prego de prescipcións técnicas ten como finalidade a contratación dun Servicio de Atención Telefónica ó Cidadán que actúe como elemento centralizador das consultas, solicitudes de información e tramitacións que os cidadáns dirixan ó Concello de Lugo, a través das diversas vías que o propio Concello habilite a tal efecto, incluíndo os medios persoais necesarios para o desenvolvemento de todas as actividades deste servicio, e cos seguintes obxectivos:

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Refº: Proposta_servizo_atencion_telefnica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

- A explotación dun Servicio de Atención Telefónica ó Cidadán, adaptable a calquer cambio organizativo ou a novas necesidades do servizo, mediante a aportación de todo o persoal necesario.
- Dar apoio e asesoramento ós usuarios do servizo naqueles trámites ou xestións que o Concello estableza.
- A implementación dun modelo de atención, baseado en aspectos como a actitude dos profesionais dos servizos de información ante o cidadán, a optimización dos tempos de resposta e a correcta cualificación dos propios profesionais que deben atender as demandas individuais.
- A utilización dunha plataforma tecnolóxica integrada de voz e datos baseada nos estándares tecnolóxicos CTI do mercado, axeitada e suficiente para xestionar a demanda que se produza, según os niveis de servizo que se establecen no presente prego.
- Rexistrar todas as comunicacións e actuacións realizadas, e facer un seguimento das mesmas derivadas a outros servizos.
- Proporcionar estatísticas completas do nivel de cumprimento de servizo, así como informes de chamadas, consultas e xestións, agrupados por diferentes niveis ou conceptos, que permitan obter visións a distintos niveis de detalle, da actividade no Servicio de Atención Telefónica ó Cidadán.

3. CONDICIÓN XERAIS

O licitador deberá facer constar na súa oferta que coñece, acepta e se compromete a cumprir tódolos requerimentos indicados no presente prego de prescricións técnicas.

Nas ofertas presentadas non se deberán incluír variantes nen opcións.

Para concorrer ó presente concurso, o licitador deberá acreditar o cumprimento e a posesión da certificación ISO 9001 ou asimilable.

O licitador indicará, de xeito exhaustivo, o plan de traballo que se vai realizar, e poderá incorporar os elementos descritivos que considere oportunos.

Todas as melloras que se inclúan na oferta deberán figurar baixo un apartado independente e definidas como “Melloras ás Prescricións Básicas”.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

O licitador xuntaralle á súa oferta un anexo onde se faga unha breve presentación da empresa, así como dos recursos humanos e técnicos cos que conta, ademais de facer constar o seu coñecemento sobre subministros e/ou servicios semellantes.

Todos os produtos, documentación e, en xeral, propiedade intelectual desenvolvida ou producida como parte dos subministros ou prestación de servicios obxecto deste prego pasarán a ser propiedade do Concello.

Os prezos da oferta deberán ser sempre co IVE incluído.

4. PRESTACION DO SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA Ó CIDADÁN 010 (teleoperadores)

4.1. REQUISITOS TÉCNICOS.

O servicio atenderá demandas como mínimo a través dos seguintes medios:

- Telefónico
- Correo electrónico /WEB
- Fax

O adxudicatario deberá xuntar á súa oferta un **plan de formación** que deberá incluír necesariamente as accións formativas destinadas a favorecer a integración do propio persoal do Concello cos novos procedementos e tecnoloxías que se implanten.

4.1.1.- Cualificación dos medios persoais.

A empresa adxudicataria deberá dispor do persoal de atención telefónica necesario e con suficiente cualificación para garantir o desenvolvemento dos traballos obxecto do presente prego. As ofertas presentadas detallarán o perfil profesional de cada un dos membros do equipo de traballo encargado da prestación do servicio, conformando estes un equipo solvente, tanto técnica como profesionalmente. Co obxecto de contrastar os datos facilitados, o Concello resérvase a facultade de efectuar entrevistas persoais e probas de cualificación.

A empresa adxudicataria designará un responsable que actuará como interlocutor ante o Concello de Lugo.

As ofertas contemplarán como mínimo un total de 3 operadores de atención telefónica e un coordinador/a.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Refº: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

O perfil específico requerido para o posto de operador será o seguinte:

- Experiencia laboral mínima en atención telefónica de 1 ano.
- Formación a nivel medio.
- Capacidade de comunicación persoal e capacidade resolutive.
- Característica de voz neutra.
- Capacidade de organización.
- Práctica no manexo de terminais informáticos e sistemas CTI.
- Dominio da lingua galega.

4.2.-TEMPO E FORMA DE EXECUCIÓN.

Previo ó inicio da explotación do servizo propiamente dito, o adxudicatario deberá realizar as seguintes accións relativas a análise documental e de procesos:

- Análise da situación actual.
Realizarase unha análise pretendendo coñecer a situación actual do Concello de Lugo, os seus modos organizativos e os puntos críticos que presenta a actividade de relación co cidadán, identificando os distintos procesos así como os medios técnicos e persoais dispoñibles.
- Misión e formulación de obxectivos.
Identificaranse os obxectivos estratéxicos e operativos que se propoñen no periodo do contrato.
- Identificación dos puntos críticos e medidas de mellora.
Identificaranse aquelas tarefas, actividades e procesos que son susceptibles de mellora e que deberían realizarse a través do Servicio de Atención Telefónica ó Cidadán
- Rediseño de procesos.
Tendo en conta os procesos existentes relacionados ca interacción do Concello co cidadán, os puntos críticos a mellorar e as medidas propostas, desenvolveranse novos procesos máis eficaces e eficientes.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

Os licitadores deberán especificar nas súas ofertas os recursos persoais e técnicos destinados á realización desta fase previa, indicando, no caso dos recursos persoais, os perfís profesionais de todos os membros do equipo que intervirán nestas accións.

Estas tarefas realizaranse en coordinación co persoal do Concello designado a tal efecto

4.2.1.- Planificación, Dirección e Seguimento dos Traballos.

A valoración final da produtividade e calidade dos traballos dos medios persoais que realicen o servizo corresponde ó Concello, na persoa responsable que o mesmo designe, sendo a súa potestade solicitar o cambio dos medios persoais por outros de igual categoría, mediante aviso con 15 días de antelación á empresa adxudicataria.

O contacto directo dos medios persoais que realicen o servizo co usuario final realizarase según as directivas que fixe o Concello ó respecto.

O Concello, a través do representante que designe, poderá fixar reunións periódicas co adxudicatario co fin de determinar, analizar e valorar as incidencias que, no seu caso, se produzan na execución do contrato.

4.2.2. Incorporación dos medios persoais.

O prazo para a incorporación dos medios persoais ofertados polo adxudicatario será inmediata dende a Formalización do contrato.

Durante o periodo de tempo inicial no que se realicen as labores de implantación, o adxudicatario destinará recursos á realización dun estudo de procesos e análise documental, ou de axuste para a realización efectiva dos traballos.

O persoal actual asignado ó servizo de teleoperación nas súas distintas funcións, deberá ser subrogado á empresa adxudicataria, respetando os seus dereitos laborais.

4.2.3.-Substitución dos medios persoais.

Si durante a execución do contrato, a empresa adxudicataria propuxera o cambio dalgún dos medios persoais que realizan o servizo, a substitución de dito persoal requirirá en todo caso o cumprimento das seguintes condicións:

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

- Xustificación escrita, detallada e suficiente, explicando o motivo que suscita o cambio.
- Presentación de posibles candidatos cun perfil de cualificación técnica e profesional igual ou superior ós da persoa que se pretende substituír.
- Aceptación do candidato por parte do Concello.

En todo caso, a solicitude de cambio deberá realizarse con 15 días de antelación.

No suposto de que se produza a substitución de algún dos medios persoais, e co obxecto de evitar os inconvenientes que se poidan dar na continuidade dos traballos que realiza a persoa a substituír, subsanarase cun período de solapamento sen coste adicional de dúas semanas. Si esto non fora posible por causas imputables ó adxudicatario, as catro primeiras semanas de traballo do substituto non serán facturables.

4.2.4.- Tarifas de Penalización.

A efectos de penalización, considéranse as seguintes tarifas:

Posto	Importe/Hora	Importe/Día
Operador	24,40	195,20

Os postos non cubertos temporalmente non serán aboados durante os días laborables que permanezan sen cubrir, descontándose do importe mensual da factura, de acordo ca tarifa indicada na táboa anterior.

O abandono do persoal do equipo do proxecto verase penalizado co importe de cen (100) horas según a tarifa indicada na táboa anterior.

Toda solicitude de cambio de persoal realizada con menos de 15 días naturais de antelación será penalizada co importe de 50 horas según a tarifa indicada na táboa anterior.

Todo aquel posto que, 20 días laborables despois da solicitude de cambio, non teña sido cuberto, se penalizará co importe de 150 horas según a tarifa indicada na táboa anterior.

4.2.5.- Lugar e horario de prestación do servicio.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref^a: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

A prestación dos servizos obxecto do presente prego levarase a cabo nas dependencias municipais que o Concello de Lugo habilite a tal efecto.

O servizo prestarase en horario en principio establecido de luns a venres dende as 9 horas ás 21 horas de xeito ininterrompido, e os sábados dende as 9 horas ás 14 horas.

Si por calquer circunstancia, e en especial debido á maior demanda dos usuarios, fora necesario incrementar ou variar os horarios fixados, a empresa adxudicataria deberá adaptar o horario de atención ás directices que se fixen ó respecto por parte do Concello, sen modificación na facturación.

Todo elo sen prexuízo de innovacións tecnolóxicas ou de xestión que poideran ser incorporadas ao servizo e que deberan ser xestionadas pola empresa adxudicataria

4.2.6.- Obrigacións de información e documentación.

Durante a execución dos traballos obxecto deste prego a empresa adxudicataria comprométese, en todo momento, a facilitar ós responsables do Concello designados a tal efecto, a información e documentación que estos soliciten para dispor dun pleno coñecemento das circunstancias en que se desenvolven os traballos, así como dos eventuais problemas que poidan xurdir e dos medios e métodos utilizados para resolvelos.

Neste sentido, o adxudicatario deberá informar ós responsables do Concello coa periodicidade necesaria sobre distintos aspectos de funcionamento e calidade dos servizos prestados. Ó respecto, será necesario presentar un informe, no formato que defina o Concello, do cumprimento dos servizos coa periodicidade que estableza o propio Concello.

Como parte das tarefas obxecto do contrato, o adxudicatario comprométese a xerar a documentación dos traballos realizados polos medios persoais do servizo, dacordo cos criterios que estableza en cada caso o Concello. Toda a documentación xerada polo adxudicatario en execución do contrato será propiedade exclusiva do Concello, sin que o contratista poida conservala nin obter copia da mesma ou facilitala a terceiros sen a expresa autorización por escrito da persoa responsable designada polo Concello.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

A documentación entregada axustarase ós procedementos de xestión da documentación que estableza o Concello.

Na prestación de tódolos servizos obxecto do presente prego, e en especial no que se refire ó tratamento dos datos persoais facilitados pola Administración contratante ou polos usuarios do servizo, o adxudicatario comprométese a cumprir estrictamente o que dispón a Lei orgánica 15/1999, do 13 de decembro, pola que se regula a protección de datos de carácter persoal.

A empresa adxudicataria, así como de xeito individual cada un dos compoñentes do equipo de traballo asignado, deberán responsabilizarse de que o tratamento dos datos de carácter persoal se realice dacordo cas normas de seguridade elaboradas de conformidade co que establece a Lei 15/1999 de protección de datos de carácter persoal e que non serán aplicados nin utilizados con fines distintos ós que figuran neste prego, nin os comunicará, nin sequera para a súa conservación, a outras persoas ou entidades.

O adxudicatario comprométese a cumprir o establecido nas directrices de seguridade do Concello de Lugo.

O licitador comprométese a gardar sxiilo e segredo profesional aínda despois de rematar a relación contractual co Concello de Lugo.

4.3- CONTROL DE CALIDADE E GARANTÍA DOS TRABALLOS.

Sen perxuício das obrigacións asumidas na oferta do adxudicatario en relación ós acordos de nivel de servizo, o adxudicatario deberá seguir os procedementos de aseguramento da calidade existentes na prestación dos servizos obxecto do presente prego.

O adxudicatario obrígase a garantir a corrección dos traballos realizados baixo este prego durante un ano a contar dende a data de finalización do contrato, debendo realizar, sen coste para o Concello durante dito tempo, as correccións e modificacións necesarias para subsanar os erros que eventualmente poideran aparecer.

4.4. METODOLOXÍA E ORGANIZACIÓN.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Refº: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

Este servicio permitirá dispor dun número de teléfono de acceso á información do Concello de Lugo, a través do cal os cidadáns poderán obter información do mesmo.

Para isto, implantarase un equipo de informadores que, utilizando a infraestrutura tecnolóxica axeitada, subministre esta información e mesmo redireccione as chamadas, sen interrupción para o usuario, dacordo ás directrices que a tal efecto arbitren os responsables do servicio designados polo Concello, no caso de que a consulta así o esixa.

Así, establécense nun principio tres niveis de atención que responden ó grado de especialización requerido no servicio. Estos niveis son:

4.4.1.- Primeiro nivel.

Supón a atención á demanda de información xeral, proporcionando resposta inmediata, mediante consulta ó repositorio de información ó que teña acceso o servicio, organizada según o seguinte esquema:

b) Información de carácter xeral sobre o funcionamento do Concello:

- Horarios e situación de oficinas.
- Actividades desenvolvidas e eventualidades.
- Campañas específicas.
- Transportes.

c) Información específica:

- Consulta sobre facturación e situación de recibos e impostos.
- Entrega de documentación.
- Domiciliacións, cambios de titularidade, altas e baixas.
- Tarifas e Ordeanzas fiscais reguladoras de prestación de servicios.
- Presentación de reclamacións, queixas ou suxestións.
- Trámites municipais.

4.4.2 Segundo nivel.

Conleva a transferencia (sen interrupción na chamada do usuario) das demandas de información que, polo seu grado de complexidade ou porque requiran unha tramitación posterior, non poden ser atendidas polo primeiro nivel, ó departamento máis axeitado dacordo cas directrices fixadas ó respecto polo Concello.

4.4.3. Terceiro nivel.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref^a: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

Supón a atención daquelas demandas que non poidan ser desviadas por atoparse saturados os departamentos que serían destinatarios das mesmas. Nestes casos, solicitaranse os datos de localización ó usuario (Nome, Enderezo, Teléfono de contacto) e o contido da demanda para a súa resolución por parte do Concello, e posterior comunicación ó usuario.

4.5.- REQUISITOS DE NIVEL DE SERVICIO.

Os licitadores deberán incluír nas súas ofertas unha proposta de niveis de servicio, que deberán de acadar, como mínimo, os seguintes:

4.5.1. Niveis de Servicio.

- Porcentaxe de chamadas atendidas: 95%
- Porcentaxe de chamadas recibidas e atendidas en menos de 30 segundos: 95%
- Porcentaxe de correos electrónicos atendidos e contestados: 100%
- Porcentaxe de correos electrónicos recibidos e atendidos en menos de 24 horas (excluindo a fin de semana): 85%
- Porcentaxe de faxes atendidos e contestados: 100%
- Porcentaxe de faxes recibidos e atendidos en menos de 24 horas (excluindo a fin de semana): 85%

4.5.2 Efectividade do servicio.

- O 100% das demandas entrantes deben ser atendidas.
- Porcentaxe de demandas resoltas nun tempo inferior a 8 horas para un periodo establecido: 70% (este acordo manterase sempre e cando se midan únicamente actividades responsabilidade da empresa adjudicataria e non tempos de outros servicios non dependentes da mesma).
- Porcentaxe de chamadas telefónicas abandoadas: 10%
- Inconformidades de resolución: <=10%

4.5.3.- Outros requisitos

Será valorable:

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

- A capacidade de adaptación a acordos de nivel de servizo que o Concello defina con posterioridade.
- Procedementos adicionais destinados á medición da calidade do servizo proporcionado.
- Deberá ser posible asignar prioridades diferentes ás demandas efectuadas polos usuarios basándose nos distintos perfís que a tal efecto prescriba o Concello.

4.6.-MEDICIÓN DO CUMPRIMENTO DO NIVEL DE SERVICIO

A empresa adxudicataria do concurso entregará periódicamente os informes necesarios para coñecer, de xeito unificado ou desglosado por canais, o rendimento dos operadores do Centro de Atención Telefónica ó Cidadán e os niveis de calidade acadados, atendendo ós parámetros definidos nos niveis de servizo.

A oferta do adxudicatario deberá incluír unha proposta sobre o contido e periodicidade dos informes de cumprimento do nivel de servizo.

4.7.-CONTROL ECONÓMICO E FACTURACIÓN

O presuposto de licitación para a totalidade da prestación de servizos descrita no presente prego ascende a un total de **Noventa e oito mil euros** (98.000 €)/ano, incluíndo todo tipo de honorarios profesionais e gastos, así como o Imposto sobre o Valor Engadido. A oferta presentárase por prezo/hora, de tal xeito que o prezo de referencia será: 15,81 € IVE Incluído/hora

O pago efectuarase mensualmente, previa certificación de conformidade de prestación de servizos por parte do Concello que inclua contabilización das horas de servizo prestadas, despois da presentación da correspondente factura, debendo repercutirse de xeito independente o IVE no documento que se presente para o cobro, sin que o importe global contratado experimente incremento como consecuencia da consignación do tributo repercutido.

4.8.- PERÍODO DE PRESTACIÓN DO SERVIZO

O período durante o cal a empresa adxudicataria deberá prestar o Servizo de Atención Telefónica ó Cidadán é de un (1) ano, con posibilidade de prorroga inicialmente por outro ano máis.

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefnica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

4.9.-DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR.

Ademais dos datos administrativos de carácter xeral, as propostas deberán incluír os seguintes apartados na orde que eiquí se relaciona:

- Datos da empresa ofertante: estrutura, recursos humanos.
- Homologacións de calidade da empresa.
- Alcance da proposta.
- Describírase brevemente o obxecto e alcance do servizo a realizar.
- Estimación de recursos para proporcionar o servizo.
- Perfís profesionais do persoal.
- Solución detallada ós requisitos do prego.
- Deberase detallar o xeito en que dita solución da cobertura a cada un dos obxectivos enunciados neste prego así como o método de traballo proposto e os procedementos de verificación de cumprimento do servizo.
- Acordos de nivel de servizo ofertados, cubrindo como mínimo os enunciados neste prego.
- Plan de implantación detallado, indicando as tarefas a realizar e os seus tempos.
- Coñecementos do licitador en proxectos de xestión de centros de atención telefónica e similares.
- Outras prestacións propostas polo licitador.

4.10 INEXISTENCIA DE RELACION LABORAL

O persoal do Servizo 010 dependerá, en materia laboral, exclusivamente do adxudicatario, o cal deba cumprir as disposicións vixentes, tanto laborais como da seguridade social.

Para os efectos de control, o adxudicatario deberá remitir mensualmente unha copia dos impresos oficiais nos que conste a cotización á seguridade social e o pagamento de salarios do persoal que presta directamente o servizo.

4.11 MELLORAS

CONTRATACIÓN

MLA/MLA

Ref#: Proposta_servizo_atencion_telefónica_010_2010_DEFINITIVO.doc DEFINITIVO

Asunto:

Poderan ofertarse melloras, relativas á prestación do servizo, novos equipamentos técnicos, paquetes de horas, campañas, SMS, e outras valorables pola mesa relativas á prestación do servizo. As melloras deberan ser valoradas economicamente a prezos de mercado.

Terceiro.- Aprobar o gasto de 81.667 euros con cargo á partida 92500.22799 do vixente Orzamento xeral e comprometerse a incluír nos vindeiros orzamentos a cantidade restante ata o remate do contrato e no caso de prórroga.

Cuarto.- Aprobar a adxudicación por procedemento aberto, de acordo co disposto nos artigos 122, 141 e seguintes da Lei 30/2007, de 30 de outubro, de contratos do sector público.

Quinto.- Publicar o anuncio de licitación no Boletín Oficial da Provincia de Lugo así como no perfil do contratante do Concello de Lugo.

Lugo, 12 de julio de 2010

O XEFE DO SERVIZO
DE CONTRATACIÓN

A TÉCNICA DO SERVIZO
DE CONTRATACIÓN

Asdo: Manuel Louzao Aldariz

Asdo: Ana Tabarés Martínez

A CONCELLEIRA DELEGADA DA ÁREA
DE ECONOMÍA E EMPREGO

Asdo: Sonia Méndez García