

MARÍA DEL CARMEN BASADRE VÁZQUEZ, CONCELEIRA-SECRETARIA EN FUNCIÓNS DA XUNTA DE GOBERNO LOCAL DO EXCMO. CONCELLO DE LUGO,

CERTIFICO: Que a Xunta de Goberno Local, en sesión **ORDINARIA** celebrada o día sete de agosto de dous mil trece, adoptou, entre outros, o seguinte acordo:

7/604 CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AOS CIDADÁNS 010 NO CONCELLO DE LUGO ASÍ COMO COLABORACIÓN PARA O MANTEMENTO DE DATOS ACTUALIZADOS DOS SERVIZOS MUNICIPAIS NA PÁXINA WEB. PROPOSTA DE 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.- Examinado o expediente tramitado para os efectos e visto o informe proposta da Técnica de Administración Xeral do Servizo de Contratación, Patrimonio e Fomento, do 30 de xullo de 2013 que, na súa parte expositiva, fai constar:

“ANTECEDENTES

I. Informe proposta do Coordinador da Área de Servizos Xerais relativo á contratación do servizo de atención telefónica ó cidadán (010), prescricións técnicas do 7 de xuño de 2013.

II.- Informe do Departamento de Planificación e Control de Concesións sobre o custo do servizo de data 6 de febreiro de 2013.

III. Informe de consignación orzamentaria de data 10 de xuño de 2013 no que se pon de manifesto a existencia de crédito adecuado e suficiente na aplicación presupostaria 92500.22799 do vixente Orzamento Xeral de 2013 por importe de 42.500 euros.

IV. Prego de cláusulas administrativas particulares que rexerá na contratación do servizo de referencia elaborado polo Servizo Municipal de Contratación, Patrimonio e Fomento con data 19 de xuño de 2013 así como informe proposta da mesa data.

V.- Informe favorable da Asesoría Xurídica ó informe proposta

VI.- Informe de intervención número 432/2013, do 23 de xullo de 2013, de fiscalización favorable

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==, Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://intranet.lugo.es/verifica Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	1/35
 xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==				

VII.- Novo informe proposta do Coordinador da Área de Servizos Xerais relativo á contratación do servizo de atención telefónica ó cidadán (010), prescricións técnicas do 30 de xullo de 2013 que modifica o apartado 2 do prego anterior.

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).
- Real decreto lexislativo 3/2011, do 14 de novembro, polo que se aproba o texto refundido da Lei de contratos do sector público (TRLCSP)
- Real decreto 1098/2001, do 12 de outubro, polo que se aproba o Regulamento xeral da Lei de contratos das administracións públicas (RXLCAP).
- Real decreto 817/2009, do 8 de maio, polo que se desenvolve parcialmente a Lei 30/2007, do 30 de outubro, de contratos do sector público.
- Lei 31/1995, do 8 de novembro, de prevención de riscos laborais (LPRL) e os seus regulamentos.
- Lei 30/1992, do 26 de novembro, de réxime xurídico das administracións públicas e do procedemento administrativo común (LRXPAC).
- Calquera outra disposición legal vixente que lles sexa de aplicación ás corporacións locais.

CONSIDERACIÓNS XURÍDICAS

Primeira. Este contrato pode ser cualificado como un contrato de servizos, que segundo o artigo 10 do TRLCSP 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 presente contrato ten por obxecto a prestación do servizo de atención telefónica aos cidadáns 010 no Concello de Lugo así como colaboración para o mantemento de datos actualizados dos servizos municipais na páxina web.

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 no TRLCSP e no RXLCAP, salvo os que non son procedentes tendo en conta a modalidade de contrato elixida.

O procedemento de adxudicación elixido é o **aberto**, de acordo co previsto nos artigos 138 e seguintes do TRLCSP.

Os criterios de adxudicación recollidos na cláusula décimo segunda do prego respectan, a criterio deste servizo, os principios de obxectividade e proporcionalidade esixidos polo TRLCSP.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==, Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://intranet.lugo.es/verifica Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	2/35
 xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==				

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

A Xunta de Goberno Local, no uso das súas atribucións, con base na proposta do referido servizo conformada pola Ilma. Sra. Tenenta de Alcalde Delegada da área respectiva, e por unanimidade dos seguintes asistentes: Excmo. Sr. DON LUIS MANUEL ÁLVAREZ MARTÍNEZ, Alcalde Presidente en funcións do Concello de Lugo e Tenente de Alcalde Delegado da Área de Urbanismo (Grupo Municipal Socialista -GMS-); Ilma. Sra. DONA SONIA MÉNDEZ GARCÍA, Tenenta de Alcalde Delegada da Área de Economía, Emprendemento, Autónomos e Educación (GMS); Ilma. Sra. DONA MARÍA DEL CARMEN BASADRE VÁZQUEZ, Tenenta de Alcalde Delegada da Área de Cultura, Turismo, Xuventude e Promoción da Lingua (GMS); Ilmo. Sr. DON MANUEL ENRIQUE CHAÍN FERNÁNDEZ, Tenente de Alcalde Delegado da Área de Infraestruturas e Medio Rural (GMS); Ilmo. Sr. DON JOSÉ MANUEL DÍAZ GRANDÍO, Tenente de Alcalde Delegado da Área de Deportes (GMS) e o Ilmo. Sr. DON MANUEL NÚÑEZ LÓPEZ, Tenente de Alcalde Delegado da Área de Servizos Xerais e Participación Cidadá (GMS),

ACORDA:

PRIMEIRO.- Aprobar a CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AOS CIDADÁNS 010 NO CONCELLO DE LUGO ASÍ COMO COLABORACIÓN PARA O MANTEMENTO DE DATOS ACTUALIZADOS DOS SERVICIOS MUNICIPAIS NA PÁXINA WEB.

SEGUNDO.- Aprobar os pregos de cláusulas administrativas particulares e o prego de prescricións técnicas, sendo o seu teor literal o seguinte:

"PREGO DE CLÁUSULAS ADMINISTRATIVAS PARTICULARES QUE REXERÁ NA CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AOS CIDADÁNS 010 NO CONCELLO DE LUGO ASÍ COMO COLABORACIÓN PARA O MANTEMENTO DE DATOS ACTUALIZADOS DOS SERVICIOS MUNICIPAIS NA PÁXINA WEB.

PRIMEIRA. OBXECTO DO CONTRATO

É obxecto deste contrato a prestación dun servizo 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 e colaboración para o mantemento de datos actualizados da páxina web municipal, 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

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 3/35
			
xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==			

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 artigo 10 do TRLCSP e que que ten por obxecto a prestación do servizo de atención telefónica aos cidadáns 010 no Concello de Lugo así como colaboración para o mantemento de datos da páxina web municipal (categoría 27 do Anexo II do TRLCSP: 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).
- Real Decreto Legislativo 3/2011 de 14 de novembro polo que se aproba o Texto Refundido da Lei de Contratos do Sector Público (TRLCSP)
- Real decreto 1098/2001, do 12 de outubro, polo que se aproba o Regulamento xeral da Lei de contratos das administracións públicas (RXLCAP).
- Real Decreto 817/2009 do 8 de maio polo que se desenvolve parcialmente a Lei 30/2007 do 30 de outubro de Contratos do Sector Público.
- Lei 31/1995 do 8 de novembro de prevención de riscos laborais (LPRL) e os seus regulamentos.
- Lei 30/1992, de 26 de novembro, de réxime xurídico das Administracións Públicas e do Procedemento Administrativo Común (LRJPAC).
- Calquera outra disposición legal vixente que lle sexa de aplicación ás corporacións locais.

O órgano de contratación, conforme o disposto no 210 do TRLCSP 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 seus efectos.

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

O prazo de duración deste contrato será de UN ANO contado a partir da data de formalización do contrato administrativo, podendo ser prorrogable por mutuo acordo das partes por un período máximo de UN ANO, sen que a duración total do contrato, incluídas as prórrogas, poida exceder de DOUS ANOS.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	4/35
				
xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==				

CUARTA. PREZO DO CONTRATO

4.1.- O presuposto máximo do contrato para a primeira anualidade ascende a 70.247,93 euros polo que sumado o IVE de 21% (14.752,07 euros) resulta un presuposto total de 85.000 euros IVE incluído, que resulta da multiplicación dun prezo hora máximo de 13,71 euros, IVE (21%) incluído polo número de horas anuais estimadas máximas para a prestación do servizo (6.200 horas)

Esta estimación de horas realizase a efectos de consignación orzamentaria polo que en ningún caso terá dereito o adxudicatario ó aboamento da totalidade de horas previstas senón só ás efectivamente realizadas ó abeiro deste contrato.

O prezo/hora pola prestación do servizo e sobre o que se realizará a oferta é de 11,33 euros ó que sumado o IVE (21%) – 2,38 euros – resulta un prezo/hora de 13,71 euros IVE incluído.

Sobre o prezo unitario os licitadores deberán realizar as súas ofertas.

O valor estimado do contrato tendo en conta a duración do contrato e a posible prórroga ascende a 140.495,86 euros.

4.2.- Faise constar a existencia de consignación na aplicación orzamentaria 92500.22799 por importe de 42.500 euros

De conformidade co artigo 174.1 do Real Decreto Lexislativo 2/2004 de 5 de marzo, o crédito correspondente á cobertura de obrigas que, de ser o caso, se devenguen no exercizo 2014 e na posible prórroga queda condicionado á adopción do compromiso de habilitación de crédito para os ditos orzamentos polo órgano competente.

QUINTA. PROCEDEMENTO E FORMA DE ADXUDICACIÓN. CAPACIDADE DE LICITAR

Este contrato adxudicarase polo **procedemento aberto**, previsto e regulado polos artigos 138 e seguintes do TRLCSP

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 estean incursas en prohibición de contratar, e acrediten a súa solvencia económica, financeira e técnica e profesional segundo o establecido nos artigos 55 e seguintes do TRLCSP

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.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==, Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://intranet.lugo.es/verifica Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	5/35
 xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==				

Os empresarios deberán contar, así mesmo, 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 constitúan temporalmente de conformidade co artigo 59 do TRLCSP. 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, e deberán 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

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:

- a) Declaracións apropiadas de entidades financeiras ou, se é o 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 achegar, como medio alternativo de acreditación, os libros de contabilidade debidamente legalizados.
- c) Declaración sobre o volume global de negocios e, se é o caso, sobre o volume de negocios no ámbito de actividades correspondente ó obxecto deste contrato, referido como máximo ós tres últimos exercicios dispoñibles en función da data de creación ou do inicio das actividades do empresario, na medida en que se dispoña das referencias do 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 .- Ós efectos da acreditación da solvencia técnica as empresas licitadores deberán acreditar o seguinte:

- a) Relación dos principais servizos ou traballos que deberán ser análogos aos do obxecto deste contrato (servizos 010 de atención á cidadanía) por un importe mínimo global de 200.000 euros IVE incluído 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

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	6/35


xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

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 o cumprimento e a posesión da certificación ISO 9001/2000 cun alcance no que se atopen incluídas as prestacións obxecto deste contrato.

SÉTIMA. GARANTÍAS

De conformidade co artigo 103 do TRCSP non resulta esixible a constitución de garantía provisional.

O licitador que presente a oferta economicamente máis ventaxosa estará obrigado a constituír unha garantía definitiva dun 5% do importe de adxudicación, excluído o IVE, no prazo máximo de 10 días hábiles contados a partir do seguinte a aquel en que recibese o requerimento a que se refire o artigo 151.2 do TRLCSP. De non cumprirse este requisito en prazo entenderase que o licitador retirou a súa oferta procedéndose neste caso a recabar a mesma documentación ó licitador seguinte pola orde en que quedasen clasificadas as ofertas.

As garantías poderán prestarse nalgunha das formas sinaladas no artigo 96 do TRLCSP, esto é:

- a) En efectivo ou en valores de debeda pública, con suxeición, en cada caso, ás condicións establecidas no TRLCSP e normas de desenvolvemento.
- b) Mediante aval, prestado na forma e condicións que establezan as normas de desenvolvemento do TRLCSP, 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 establecementos sinalados no artigo 96 do TRLCSP.
- 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 96 do TRLCSP.

OITAVA. PRAZO DE PRESENTACIÓN DE PROPOSICIÓNS.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	7/35



xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

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/zona de servizos)

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. No suposto que o último día de presentación das proposicións coincidirá en sábado ou festivo prorrogarase ó seguinte día hábil.

NOVENA. PRESENTACIÓN DAS PROPOSICIÓNS

As empresas presentarán a súa proposición en TRES sobres pechados, asinados polo propoñente ou polo seu representante, facendo constar o título do procedemento, nome do licitador, enderezo, teléfono e fax, para os efectos de notificacións. Os ditos sobres denominaranse coas letras A, DOCUMENTACIÓN ADMINISTRATIVA, letra B OFERTA TÉCNICA RELATIVA A CRITERIOS NON AVALIABLES AUTOMÁTICAMENTE e letra C OFERTA ECONÓMICA E RELATIVA A CRITERIOS AVALIABLES AUTOMÁTICAMENTE.

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 das 9 ás 14 horas (de luns a venres) ou enviadas por correo. No suposto que o último día de presentación das proposicións coincidise en sábado ou festivo prorrogarase 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 concorrencia de ambos os 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:

1.- Acreditativos da **personalidade e capacidade** do licitador, que serán:

- a) Se se trata de empresario individual (persoa física), copia auténtica do DNI
- b) Os restantes empresarios (persoas xurídicas):

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==, Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://intranet.lugo.es/verifica Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	8/35
 xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==				

-Escritura de constitución ou modificación se é o caso debidamente inscrita no seu correspondente rexistro mercantil cando este requisito fose esixible conforme á lexislación que lle sexa aplicable.

Se é o caso, mediante a presentación de escritura ou documento de constitución ou modificación dos estatutos ou acto fundacional no que consten as normas polas que se regula a súa actividade, inscritos se é o caso, no correspondente Rexistro Oficial.

-Copia do DNI da persoa representante asinante da proposición.

2.- Acreditativos da extensión das facultades do representante ou apoderado:

Cando o licitador actúe mediante representante ou se trate dunha sociedade ou persoa xurídica deberá realizar o bastanteo do poder para o que presentará documento fidedigno acreditativo da existencia da representación e do ámbito das súas facultades para licitar inscrito no Rexistro Mercantil.

O dito documento ou poder de representación deberá estar bastanteado por funcionarios/as do servizo municipal de contratación do Concello habilitados ó efecto con anterioridade ó remate do prazo establecido para a presentación da documentación e ofertas.

A taxa por este bastanteo ascende a **10,20 euros**

Para proceder ó pagamento da taxa deberán seguirse as *instrucións para pagamento de gastos derivados da participación nos procedementos de contratación* que están a disposición dos interesados no perfil do contratante da páxina web municipal

3.- Declaración responsable do licitador outorgada ante o Concello de Lugo, notario ou organismo profesional cualificado na que se faga constar **que non se atopa incurso en ningunha das prohibicións para contratar co Concello de Lugo previstas no artigo 60 do TRLCSP 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. Nesta declaración farase constar asimesmo que o licitador esta dado de alta no IAE no epígrafe correspondente ó obxecto do contrato non habendo causado baixa neste.

Non obstante, os licitadores deberán ter en conta que, no caso de ser seleccionados para ser adxudicatarios, deberán acreditar debidamente estas circunstancias no prazo e coas formalidades previstas na Lei e neste prego.

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 Estatal da Administración Tributaria segundo se trate de

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==, Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://intranet.lugo.es/verifica Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	9/35
 xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==				



xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

tributos estatais e das obrigas de Seguridade Social mediante certificación expedida pola Tesourería Xeral da Seguridade Social.

4.- Presentación da alta e, no seu caso, do derradeiro recibo do Imposto sobre Actividades Económicas completado cunha declaración responsable de non terse dado de baixa na matrícula do dito imposto.

Sen prexuízo da obriga de acreditar a alta no dito imposto, no suposto de atoparse nalgunha das exencións reguladas no artigo 82.1. do Real Decreto Legislativo 2/2004 do 5 de marzo polo que se aproba o texto refundido da Lei reguladora das facendas locais, deberá xustificarse mediante unha resolución expresa da concesión da exención da Administración competente ou unha declaración responsable de ter unha cifra de negocios inferior a un millón de euros.

Os suxeitos pasivos aos que se refire o artigo 82.1.a), d), g) e h) do Real Decreto legislativo 2/2004 non estarán obrigados a presentar declaración de alta na matrícula do imposto

Quedarán dispensados de presentar a documentación referida nos catro apartados anteriores os licitadores inscritos no Rexistro Oficial de Licitadores e Empresas Clasificadas do Estado ou no Rexistro Xeral de Contratistas da Comunidade Autónoma de Galicia agás para o cumprimento do requisito de atoparse ó corrente coas obrigas tributarias co Concello de Lugo por non ser de obrigada inscrición nos ditos Rexistros. **Para a acreditación deste requisito deberá achegar unha declaración responsable conforme o modelo do ANEXO II deste prego de cláusulas administrativas.**

A efectos desta dispensa os licitadores deberán achegar no sobre A o número de inscrición e incluír a correspondente certificación onde se reflicta a información a que se refiren os parágrafos anteriores. Esta dispensa terá validez sempre e cando a información que facilite o dito certificado estea vixente na data límite do prazo sinalado para a presentación de ofertas.

Conforme o establecido no artigo 146 do TRLCSP deberá achegar unha **declaración responsable (conforme modelo ANEXO I) no que se manifeste que as circunstancias reflectidas no correspondente certificado non experimentaron variación.** A dita declaración reiterarase no caso de resultar seleccionado e no documento no que se formalice o contrato.

5.- Acreditación da solvencia económica e financeira así como solvencia técnica e profesional polos medios indicados na cláusula sexta deste prego de cláusulas, incluído a certificación ISO 9001/2000

Os licitadores con inscrición no Rexistro Oficial de Licitadores e Empresas Clasificadas do Estado ou no Rexistro Xeral de Contratistas da Comunidade Autónoma de Galicia deberán presentar - no caso de non reflectirse esta información no correspondente certificado - a documentación acreditativa da

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	10/35


xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

solvencia económica e financeira así como a solvencia técnica e profesional agás nos casos que de conformidade cos artigos 62.2 e 74.2 do TRLCSP a xustificación da solvencia poda substituírse pola correspondente clasificación.

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

a) 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 Anexo I do Real Decreto 1098/2001, do 12 de outubro.

b) Os licitadores de estados non membros da Comunidade Europea e dos non asinantes do acordo sobre o espazo económico europeo ademais de acredita-la súa capacidade para contratar e obrigarse conforme á lexislación do seu estado e a súa solvencia económica, financeira, deberán presentar os seguintes documentos:

- Informe expedido pola Misión Diplomática Permanente ou Oficina Consular de España no lugar de domicilio da empresa no que se faga constar, previa demostración pola empresa, que figura inscrita no Rexistro local, profesional, comercial ou análogo ou, no seu defecto, que actúan con habitualidade no tráfico local.

- Informe de reciprocidade da Misión Diplomática Permanente de España na que faga constar que o estado de procedencia da empresa admite pola súa vez a participación de empresas españolas na contratación coa administración en forma sustancialmente análoga. Exceptúase deste requisito os casos de contratos suxeitos a regulación harmonizada en relación coas empresas de Estados signatarios do Acordo sobre Contratación Pública da Organización Mundial do Comercio (art. 55 do TRLCSP)

En todo caso, as empresas estranxeiras deberán asinar unha 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.

Os documentos a que se refire esta cláusula poderán ser orixinais ou presentarse mediante copia autenticada por notario ou polo/a funcionario/a encargado/a do Rexistro deste Excmo. Concello.

A inclusión errónea de documentación que deba estar incluída no sobre B e no sobre C no sobre A implicará automaticamente o rexeitamento da proposición.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 11/35
			
xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==			

O sobre denominado B – PROPOSTA TÉCNICA (RELATIVA A CRITERIOS NON AVAILABLES AUTOMÁTICAMENTE)

Dentro deste sobre B presentarán **exclusivamente** a documentación necesaria para proceder á valoración da súa oferta conforme os criterios de adxudicación avaiables mediante xuizo de valor que se sinalan nos apartados 12.2.1 , 12.2.2 e 12.2.3 cláusula décimo segunda

Ademáis desta documentación necesaria para a valoración das ofertas, os licitadores deberán achegar dentro deste sobre B unha **memoria descriptiva dos equipamentos tecnológicos e plataforma informática** e tódolos elementos necesarios que se compromete a adscribir para a execución deste contrato e que deberá cumprir co establecido no prego de prescripcóns técnicas.

Esta memoria se remitirá a informe do Servizo de Informática para a comprobación da súa idoneidade para a prestación do servizo, caso de non ser suficientes rexeitaríase a oferta por non poder cumprir o contrato.

A inclusión errónea de documentación que deba estar incluída no sobre C dentro deste sobre B implicará automaticamente o rexeitamento da proposición. Quedarán excluídos os licitadores que á vista da documentación do sobre B proporcionen información que deba estar no sobre C.

O sobre denominado C, OFERTA ECONÓMICA E SUXEITA A CRITERIOS AVAILABLES AUTOMÁTICAMENTE, conterá 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 AOS CIDADÁNS 010 NO CONCELLO DE LUGO ASÍ COMO COLABORACIÓN PARA O MANTEMENTO DE DATOS ACTUALIZADOS DOS SERVIZOS MUNICIPAIS NA PÁXINA WEB.**

b) Oferta como **prezo/hora para a primeira anualidade do contrato o seguinte:**

- Prezo/hora: euros.
- IVE (21 %): euros.
- Prezo/hora total: euros,IVE incluído.

c) Oferta(indicar número) **horas gratuitas de formación anuais** dirixido ó persoal encargado da execución do contrato e persoal municipal

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	12/35


xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

d) Oferta (indicar número) **horas anuais gratuitas para a realización de campañas** de duración determinada e discontinuas

e) Oferta un **paquete de** **SMS** sen custo (indicar número).

f) Acepta incondicionalmente cantas obrigas se deriven do prego de cláusulas administrativas particulares e das condicións técnicas, como licitador e como adxudicatario, se é o caso.

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

(Lugar, data e sinatura)

DÉCIMO PRIMEIRA. MESA DE CONTRATACIÓN E APERTURA DAS PROPOSICIÓNS

De conformidade co previsto no artigo 320 do TRLCSP a Mesa de Contratación estará integrada por:

PRESIDENTA: A Concelleira delegada da Area de Economía, Emprendemento, Autónomos e Educación.

VOCAIS:

- O Concelleiro delegado da Área de Servizos Xerais e Participación Cidadá.
- Un Concelleiro de cada un dos grupos políticos que forman a Corporación
- Interventor Xeral ou funcionario/a que o substitúa
- Un representante 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.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	13/35
 xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==				

No caso de que a apertura do sobre B se realice en día distinto ó sinalado así como nos casos de celebración pola Mesa de Contratación de sesións que deban realizarse en acto público, os licitadores serán convocados mediante inserción da convocatoria no perfil do contratante do Concello de Lugo cunha antelación mínima de 48 horas respecto á data da celebración da sesión.

DÉCIMO SEGUNDA. CRITERIOS DE ADXUDICACION

Os criterios para a valoración das proposicións e a determinación da oferta economicamente máis vantaxosa serán os seguintes:

12.1.- CRITERIOS AVALIABLES AUTOMÁTICAMENTE. Ata 70 puntos.

12.1.1. Oferta económica. Ata 55 puntos.

A proposición que oferte o prezo/hora máis baixo obterá a máxima puntuación (55 puntos) e as proposicións que oferten o tipo de licitación (prezo/hora de licitación máxima) 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.- Paquete de horas anuais para a realización de campañas informativas de duración determinada e discontinuas. Ata 8 puntos.

A proposición que oferte maior número de horas anuais para campañas informativas obterá a máxima puntuación (8 puntos) , os que non oferten horas obterán 0 puntos e as restantes de xeito proporcional.

12.1.3.- Formación a impartir ó persoal encargado da execución do contrato e ó persoal municipal no manexo de aplicacións de xestión de incidencias: Ata 5 puntos.

A proposición que oferte maior número de horas anuais de formación obterá a máxima puntuación (5 puntos) , os que non oferten horas para estas actividades formativas obterán 0 puntos e as restantes de xeito proporcional.

12.1.4.- Paquetes SMS sen custo: Ata 2 puntos.

A proposición que oferte maior número de paquetes SMS obterá a máxima puntuación (2 puntos) , os que non oferten SMS obterán 0 puntos e as restantes de xeito proporcional.

12.2.- CRITERIOS NON AVALIABLES AUTOMÁTICAMENTE. Ata 30 puntos.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	14/35
				
xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==				

12.2.1. Metodoloxía de traballo. Ata 15 puntos desglosados:

a) Metodoloxía de explotación (ata 10 puntos) referido á descrición da operativa de funcionamento do servizo, supervisión, calidade, informes de servizo, modalidade de atención ó cidadán etc.. e calquera outro elemento considerado relevante 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.

12.2.2.- Maior proximidade das instalacións onde se preste o servizo respecto ás oficinas municipais sitas no antigo seminario menor (Ronda da Muralla 197): Ata 10 puntos

12.2.3.- Melloras ás prescricións básicas .Ata 5 puntos

Neste apartado avaliarase exclusivamente as melloras na metodoloxía de medición de satisfacción:

DÉCIMO TERCEIRA. ADXUDICACIÓN

A adxudicación do contrato será realizada polo órgano competente, a proposta da mesa de contratación. Unha vez seleccionada a oferta economicamente máis vantaxosa segundo os criterios de adxudicación establecidos neste prego, requirirase ao licitador que presentase esta oferta para que, dentro do prazo de dez días hábiles, a contar dende o seguinte a aquel no que recibira o requirimento, presente a documentación acreditativa de estar ó corrente no cumprimento das súas obrigas tributarias e de Seguridade Social e de ter constituída a garantía definitiva que sexa procedente.

De non cumprimentarse axeitadamente o requirimento no prazo sinalado, entenderase que o licitador retira a súa oferta, procedéndose nese caso a recabar a mesma documentación ao licitador seguinte, pola orde na que quedaran clasificadas as ofertas.

O órgano de contratación adxudicará o contrato dentro dos cinco días hábiles seguintes á recepción da documentación.

Unha vez acordada a adxudicación do contrato, notificarase aos candidatos ou licitadores e, simultaneamente, publicarase no perfil do contratante.

Na notificación así como no perfil do contratante indicarse o prazo en que debe procederse á formalización do contrato

DÉCIMO CUARTA. FORMALIZACIÓN DO CONTRATO

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	15/35



xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

A formalización do contrato en documento administrativo efectuarase dentro do prazo máximo de quince días hábiles a contar dende o seguinte ó da notificación da adxudicación, 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 para a formalización do contrato.

Cando por causas imputables ó contratista non se puidese formalizar o contrato dentro do prazo sinalado, o Concello poderá acordar a incautación sobre a garantía definitiva do importe da garantía provisional que se é o caso houbera esixido.

Antes da formalización do contrato a empresa adxudicataria deberá achegar 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

DÉCIMO QUINTA. EXECUCIÓN DO CONTRATO.

1. Os traballos executaranse con estrita 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 que será designado polo órgano competente e que terá as facultades sinaladas no artigo 52 do TRLCSP.

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

O responsable municipal do contrato velará pola axeitada xestión contractual de modo que na súa execución non se produzan situacións que poidan propiciar a existencia dunha cesión ilegal de traballadores atendendo, no seu caso, as instrucións que se aproben polo Concello de Lugo

En concreto velará porque:

- O contratista achegue a súa propia dirección e xestión ao contrato e sexa responsable da organización do servizo
- O contratista a través dos seus delegados se responsabilice de impartir ós traballadores adscritos a este contrato as correspondentes ordes, criterios de realización do traballo e directrices de modo que o Concello de Lugo sexa alleo a estas relacións laborais
- O contratista canalice a través dos seus delegados as posibles incidencias de cara a prestar adecuadamente o servizo.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==, Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://intranet.lugo.es/verifica Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==	PÁGINA	16/35
 xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==				

O responsable municipal do contrato deberá correxir inmediatamente calquera incidencia ou desviación na execución que poida supoñer infracción das anteditas regras propoñendo se é o caso o oportuno expediente sancionados ou de resolución do contrato.

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 105 e seguintes do TRLCSP.

3. Os dereitos e obrigacións dimanantes do contrato poderán ser cedidos a un terceiro sempre que se cumpran os requisitos establecidos no artigo 226 do TRLCSP 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 227, así como o pagamento a subcontratistas e subministradores deberá axustarse ó disposto no artigo 228 do TRLCSP.

5.- O contratista achega a súa propia dirección e xestión ao contrato sendo responsable da organización do servizo, da calidade técnica dos traballos que desenvolve a das prestacións e servizos realizados.

A empresa contratista asume a obriga de exercer de modo real, efectivo e continuo sobre o seu persoal encargado da execución do contrato o poder de dirección inherente a todo empresario e disporá dunha estrutura xerarquizada que se fará responsable de impartir aos seus traballadores as correspondentes ordes, criterios e directrices de realización de traballo.

A empresa contratista **designará un delegado** que se encargará da dirección e organización da actividade dos traballadores da empresa adscritos á execución deste contrato así como do control da vixianza do horario e xornada de traballo deles correspondéndolle á empresa a concesión de licenzas, vacacións, permisos e substitucións do persoal así como calquera outra manifestación das facultades do empregador sendo o Concello de Lugo de todo alleo a estas relacións laborais. En todo caso o servizo quedará sempre convenientemente cuberto.

Corresponde exclusivamente a este delegado relacionarse co responsable municipal do contrato a efectos de coordinación e seguemento do contrato. A través deste delegado canalizaranse as posibles incidencias que se detecten por parte do responsable municipal.

A empresa contratista velará porque os traballadores adscritos á execución do contrato desenvolvan a súa actividade sen extralimitarse das funcións delimitadas nos pregos e porque non se produzan situacións tendentes a producir unha cesión

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 17/35
			
xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==			

ilegal de traballadores. Neste senso darán cumprimento estricto ás instrucións e ordes dadas polos responsables municipais para evitar esta situación dando lugar á comisión de infracción grave a súa desobediencia .

É responsabilidade da empresa facilitar aos seus traballadores tódolos medios materiais necesarios para levar a cabo o seu traballo

DÉCIMO SEXTA. GASTOS.

Os gastos derivados da contratación e da formalización do contrato, incluíndose anuncios de licitación e taxas (300 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. SUBROGACIÓN DO PERSOAL

- 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 concertase un servizo de prevención alleo, deberá presentar certificación del, comprensiva das especialidades concertadas e vixencia do concerto.

b) No suposto de que sexa membro dun servizo mancomunado, deberá presentar a acta da súa constitución.

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

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

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	18/35


xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

4.- 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.

Os efectos do establecido no artigo 223 as obrigas establecidas nesta clausula teñen o carácter de **obrigas contractuais esenciais** cuxo incumprimento dará lugar a resolución. Para o cumprimento desta obriga a empresa contratista deberá manter actualizado en todo momento ó longo da vida do contrato os correspondentes certificados de atoparse ó corrente coa Seguridade Social e coa Administración Tributaria estatal que se presentarán, cando sexa procedente, xunto coas correspondentes facturas para a súa tramitación polo responsable do contrato.

Asimesmo poderá esixirse calquera documentación que o Concello estime oportuna para a comprobación do cumprimento das obrigas laborais e demais sinaladas.

A autorización para acceder ós datos de carácter persoal que consten na Seguridade Social así como na Axencia Estatal da Administración Tributaria-que se achegará polo contratista previamente á formalización do contrato- no excusará da obriga de presentar os certificados anteriormente sinalados.

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, subroganse 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. **Achegase a efectos meramente informativos como ANEXO a relación de profesionais actuais da empresa adxudicataria.**

O contratista deberá ter **permanentemente informado ó responsable do contrato de calquera variación dos contratos laborais** do persoal que estea adscrito a este contrato debendo contar con autorización expresa para a realización de novas contratacións laborais, calquera que fose o motivo, ou modificación das condicións laborais dos traballadores. Esta obriga terá carácter de **obriga contractual esencial** cuxo incumprimento dará lugar á resolución do contrato.

O contratista en ningún caso poderá repercutir ó Concello de Lugo incremento de custo algún derivado da negociación colectiva, xa sexa incrementos retributivos ou

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 19/35



ben outras ventaxas sociolaborais con repercusión económica máis aló dos incrementos da revisión de prezos establecidos nestes pregos.

Tampouco poderán repercutirse ó Concello os incrementos do cadro de persoal agás que estas sexan consecuencias de modificación do contrato derivada do exercizo de prerrogativas do Concello de Lugo.

Se no momento de extinguirse o contrato por calquera motivo, os custos de persoal que estea soportando o contratista por calquera concepto fosen superiores ós que resultarian no caso de aplicar estrictamente o sistema de revisión de prezos, ou os que procedería en caso de autorización expresa, o Concello de Lugo poderá esixir ó contratista unha indemnización equivalente á diferenza entre os custos de persoal que efectivamente vén soportando e que debería o Concello trasladar a un novo contratista no caso de producirse subrogación empresarial, e a cantidade que correspondería ós custos de persoal previstos na contratación inicial coas súas correspondentes revisións de prezos e as ampliacións de persoal ou variacións derivadas de modificacións contractuais acordadas polo órgano de contratación

O Concello de Lugo non intervirá baixo ningún concepto nas relacións laborais ou de calquera índole que poidan existir entre a empresa contratista e o seu persoal.

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 a este prego, ás condicións técnicas particulares e demais aspectos contractuais.

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

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, presentarse, 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 sxiilo sobre o contido do contrato e a non facer uso dos datos que coñeza ou dos que dispoña, para outras finalidades distintas do obxecto da contratación.

DÉCIMO NOVENA.- REVISIÓN DE PREZOS.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==, Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://intranet.lugo.es/verifica Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.					
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo			FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura				
ID. FIRMA	afirma.pro		xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==	PÁGINA	20/35
 xqTUz3I9000mAEfwU2K4Hw==					

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.

A revisión de prezos terá lugar, se é o caso, cando o contrato se executase polo menos no 20% do seu importe e transcorre un ano dende a súa adxudicación, todo isto de conformidade cos artigos 89 e seguintes do TRLCSP.

VIXÉSIMA. PAGAMENTO

O pagamento efectuarase contra facturas mensuais, unha vez efectuados os controis regulamentarios e conformadas polo responsable do contrato, o Concelleiro delegado responsable da Área e maila Concelleira delegada da Área de Economía, Emprendemento, Autónomos e Educación.

VIXÉSIMO PRIMEIRA. EXTINCIÓN DO CONTRATO

Ademais de polo seu cumprimento, o contrato poderá extinguirse polas causas previstas no artigo 223 e 308, así como polo incumprimento por parte do adxudicatario das obrigas establecidas no prego de cláusulas administrativas e de prescricións técnicas así como o incumprimento das condicións da súa oferta, todas elas terán carácter de obrigas contractuais esenciais.

A Administración estará facultada para proceder á resolución do contrato polas causas sinaladas no parágrafo anterior e cos efectos previstos nos artigos 224 e 225 do TRLCSP.

Os efectos do artigo 223.f) do TRLCSP consideranse **obrigas contractuais esenciais** cuio incumprimento dará lugar á resolución do contrato as sinaladas na cláusula décimo sétima destes pregos.

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 resolución do contrato por incumprimento culpable do contratista implicará a incautación da garantía definitiva sen perxuizo da indemnización, se é o caso, polos danos e perxuízos causados no que exceda do importe da garantía definitiva.

VIXESIMO SEGUNDA.- RÉXIME DE RECURSOS

Contra os actos que se relacionan no artigo 40 do TRLCSP relativos a contratos que non sexan susceptibles de recurso especial en materia de contratación por non atoparse nos supostos descritos no dito artigo, e de conformidade co establecido

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 21/35



xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

nos artigos 116 e seguintes da Lei 30/1992, de 26 de novembro, caberá a interposición do recurso potestativo de reposición, no prazo de un mes, contado a partir do seguinte ó da notificación ou publicación do acto ante a Xunta de Goberno Local, ou ser impugnados directamente ante o Xulgado do Contencioso Administrativo de Lugo.

A N E X O

DATOS:

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

MODALIDADE DE ACTIVIDADE PREVENTIVA

1º ☐ CONCERTO CON SERVIZO DE PREVENCIÓN ALLEO OU MUTUA			
NOME:			
ENDEREZO:			
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 I

DECLARACIÓN RESPONSABLE DE VIXENCIA DOS DATOS ANOTADOS NO REGISTRO DE LICITADORES DE PRESENTACIÓN OBRIGATORIA XUNTO COA CERTIFICACIÓN DE INSCRIPCIÓN REXISTRAL

D./D.^aco D.N.I. n.º:, en nome propio ou en representación da empresa....., inscrita no Rexistro de Licitadores co n.º, en calidade de, co obxecto de participar na **CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AOS CIDADÁNS 010 NO CONCELLO DE LUGO ASÍ COMO COLABORACIÓN PARA O MANTEMENTO DE DATOS ACTUALIZADOS DOS SERVIZOS MUNICIPAIS NA PÁXINA WEB** declaro baixo a miña responsabilidade:

1º.- Que os datos desta empresa que constan no Registro de Licitadores (indicar cal é o rexistro) non foron alterados en ningunha das súas circunstancias e que se corresponden coa certificación do Rexistro que se achega a esta declaración.

Que os datos desta empresa que constan no Rexistro de Licitadores referentes a:

1.
2.
3.

sufriron alteración segundo se acredita mediante os documentos que se achegan a esta declaración e que estas circunstancias foron comunicadas ó Rexistro con data, mantendose o resto dos datos sen alteración algunha respecto do contido da certificación do Rexistro

2º.- Que a empresa que represento atópase ó corrente coas obrigas tributarias co Excmo. Concello de Lugo.

En, a de de 2013

Asdo:

ANEXO II

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	23/35



xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

MODELO DE DECLARACIÓN RESPONSABLE (só para os casos de non acreditar os requisitos mediante certificado de inscrición en Rexistro de licitadores)

D./D.^aco D.N.I. n.º:, en nome propio ou en representación da empresa....., en calidade de, co obxecto de participar na **CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AOS CIDADÁNS 010 NO CONCELLO DE LUGO ASÍ COMO COLABORACIÓN PARA O MANTEMENTO DE DATOS ACTUALIZADOS DOS SERVICIOS MUNICIPAIS NA PÁXINA WEB** declaro baixo a miña responsabilidade:

Que o asintante desta declaración como a compañía mercantil á que represento es os administradores e representantes da mesma teñen plena capacidade de obrar e non se atopan comprendidos en ningunha das causas de prohibición para contratar co Concello de Lugo, enumeradas no artigo 60 do Texto Refundido da Lei de Contratos do Sector Público.

Que a empresa se atopa ó corrente no cumprimento das obrigas tributarias (coa Administración do Estado, co Concello de Lugo, así como de alta no Imposto de Actividades Económicas, e ó corrente do seu pagamento, no seu caso), e coa Seguridade Social establecidas polas disposicións vixentes.
Todo elo sen prexuízo de que en caso de ser seleccionado a xustificación fehaciente de tales requisitos se presentará antes da adxudicación no prazo concedido para esto.

Asimismo, declara que non está incurso en ningunha das causas ás que se refiren a Lei 12/1995, do 11 de maio, a Lei 9/1996, do 18 de outubro, sobre incompatibilidades de altos cargos, ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación dos conflitos de interés dos membros do Goberno e dos Altos Cargos da Administración Xeral do Estado, a Lei 53/1984, do 26 de decembro, sobre incompatibilidades do persoal ao servizo das Administracións Públicas, a lei 5/1985, do 19 de xuño, de Réxime Electoral Xeral, nos termos establecidos nas mesmas, ou en calquera outra norma de aplicación na materia.

En último termo, declara que coñece o Prego de Cláusulas Administrativas Particulares e o de Prescricións Técnicas que serven de base ao presente procedemento de contratación, e que os acepta total e incondicionalmente, así como que é coñecedor das responsabilidades nas que incorrería no caso de falsedade do anteriormente manifestado.

Asimesmo **autorizo** ó organo de contratación a recabar os datos que obren en poder da Administración que fosen necesarios para comprobar a veracidade das declaracións realizadas.

..... de..... de 2013

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://intranet.lugo.es/verifica Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.			
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 24/35
			
xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==			

(Lugar, data e sinatura do licitador)

ANEXO .- RELACIÓN DE TRABALLADORES ACTUAIS DA EMPRESA CONTRATISTA

CATEGORÍAS	ANTIGÜEDAD	HORAS DE CONTRAT O	TIPO DE CONTRAT O	COSTE EMPRESA	SUELDO BRUTO
Coordinadora	17/03/2005 (6 meses de excedencia)	30h	Indefinido	1.252,35 €	961,43 €
Coordinadora	17/03/2005 (34 meses de excedencia)	30h	Indefinido	1.252,35 €	961,43 €
Teleoperadora especialista *	22/06/2006	26,66h	Indefinido	1.015,24 €	779,63 €
Teleoperadora especialista	01/03/2007	26,66h	Por obra o servicio	1.015,24 €	779,63 €
Teleoperadora especialista	01/07/2011	26,66h	Indefinido	1.010,22 €	779,63 €

*Con data 15/05/13 a traballadora comunica a Balidea C&P a súa intención de causar baixa voluntaria na empresa o 30/06/13

INFORME-PROPOSTA 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 intervéñen 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:

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 25/35



- 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 baseada 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:

- A explotación dun Servicio de Atención Telefónica ó Cidadán, adaptable a calquer cambio organizativo ou a novas necesidades do servicio, mediante a aportación de todo o persoal necesario.
- Dar apoio e asesoramento ós usuarios do servicio naqueles trámites ou xestións que o Concello estableza.
- A implementación dun modelo de atención, baseado en aspectos como a actitude dos profesionais dos servicios 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

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==	PÁGINA	26/35


xqTUz3I9000mAEfwU2K4Hw==

suficiente para xestionar a demanda que se produza, según os niveis de servico 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 servico, 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 Servizo de Atención Telefónica ó Cidadán.
- A realización de actividades de colaboración para o mantemento de datos actualizados dos servizos municipais na páxina web, mediante a transmisión de datos para a súa publicación.
- Atención de chamadas entrantes na centralita municipal a fin de dirixilas e canalizalas a cada departamento e ao seu persoal".

3. CONDICIÓN XERAIS

O licitador deberá facer constar na súa oferta que coñece, acepta e se compromete a cumprir tódolos requirimentos 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".

Todos os produtos, documentación e, en xeral, propiedade intelectual desenvolvida ou producida como parte dos subministros ou prestación de servizos 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 servizo atenderá demandas como mínimo a través dos seguintes medios:

- Telefónico
- Correo electrónico /WEB
- Fax
- As derivadas da inclusión do Concello de Lugo nas diferentes redes sociais

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.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==, Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://intranet.lugo.es/verifica Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==	PÁGINA	27/35
 xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==				



xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==

Asimesmo, incorporara, unha oferta de:

- Campañas específicas de duracion determinada (3 meses)

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 servizo, 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 un total de 3 operadores de atención telefónica e un coordinador/a.

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 Servizo de Atención Telefónica ó Cidadán
- Rediseño de procesos.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	28/35


xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

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.

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.

Para a realización dos traballos, será necesario asemade que dada a ubicación externa do "call centre", e a conexión de telefonía sobre IP, farase necesario establecer unha comunicación segura entre as oficinas onde se preste o servizo del 010 e a rede do Concello. Esta comunicación realizarase mediante túnel VPN contra os Firewalls perimetrais do Concello de Lugo, e deberá estar redundada mediante accesos con dous provedores diferentes, de forma que se garanta en todo momento a cobertura do servizo.

A infraestrutura deberá contar con SAIS para garanti-lo normal funcionamento do Servizo durante un mínimo de dúas horas se se producen cortes de corrente eléctrica

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.

O Concello facilitará, coas medidas de seguridade previstas no Esquema nacional de Seguridade aprobado polo Rd 3/2010, do 8 de xaneiro, o acceso controlado aos datos precisos para unha óptima prestación do servizo.

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.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 29/35
 xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==			

O persoal actual asignado ó servizo de teleoperacion 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:

- 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, dacordo 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 servizo.

A prestación dos servizos obxecto do presente prego levarase a cabo nas instalacións que a ofertante dispoña ó efecto. Para o correcto funcionamento nesta ubicación fora das instalacións municipais, será obrigatorio que a tecnoloxía aplicada ós sistemas telefónicos sexa de voz sobre IP.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 30/35


xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==

O servizo prestarase en horario en principio establecido de luns a venres dende as 8:30 horas ás 20:30 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.

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 estritamente 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

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 31/35
			
xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==			

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 perxuicio 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.

Este servizo 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, suministre esta información e mesmo redireccione as chamadas, sen interrupción para o usuario, dacordo ás directrices que a tal efecto arbitren os responsables do servizo 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 servizo. Estes 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 servizo, organizada según o seguinte esquema:

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

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

b) 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 servizos.
- Presentación de reclamacións, queixas ou suxestións.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.					
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo			FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura				
ID. FIRMA	afirma.pro		xqTUz3I90QQmAEfwU2K4Hw==	PÁGINA	32/35
 xqTUz3I9000mAEfwU2K4Hw==					

- 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.

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. Esta comunicación debера realizarse de xeito preferente via correo electrónico para o que a empresa debера dispoñer dos medios necesarios.

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 (excluíndo a fin de semana): 85%
- Porcentaxe de faxes atendidos e contestados: 100%
- Porcentaxe de faxes recibidos e atendidos en menos de 24 horas (excluíndo 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 abandonadas: 10%
- Inconformidades de resolución: <=10%

4.5.3 Outros requisitos

Será valorable:

- A capacidade de adaptación a acordos de nivel de servicio que o Concello defina con posterioridade.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 33/35
			
xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==			

- 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.
- A ubicación das dependencias onde se preste o servizo no entorno das dependencias municipais do edificio administrativo municipal, ronda da muralla 197. Valorandose a proximidade.

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 **oitenta e cinco mil euros (85.000 €)**/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: 13,71 € IVE Incluído/hora

O pago efectuarase mensualmente, previa certificación de conformidade de prestación de servizos por parte do Concello que incluíra 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.

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.
- Alcance da proposta.
- Describirase brevemente o obxecto e alcance do servizo a realizar.
- Estimación de recursos para proporcionar o servizo.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==, Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: http://intranet.lugo.es/verifica Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.				
FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo		FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura			
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA	34/35
 xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==				

- 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.

6.10 INEXISTENCIA DE RELACION LABORAL

O persoal do Servizo 010 dependerá, en materia laboral, exclusivamente do adxudicatario, o cal debera 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."

TERCEIRO.- Aprobar o gasto de 42.500 euros con cargo á partida 92500.22799 do vixente Orzamento xeral de 2013 e comprometerse a habilitar crédito suficiente para o exercicio 2014 e seguintes.

CUARTO.- Aprobar a adxudicación por procedemento aberto, de acordo co disposto nos artigos 138 e 157 e seguintes do TRLCSP

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

E para que así conste no expediente, coa expresa advertencia prevista no artigo 206 do Regulamento de organización, funcionamento e réxime xurídico das entidades locais de que a Acta da sesión na que foi adoptado o acordo transcrito aínda non foi aprobada, e a reserva dos termos que resulten da aprobación desta, expídese esta certificación de orde do Excmo. Sr. Alcalde en funcións, don Luis Manuel Álvarez Martínez, coa súa sinatura e a da Ilma. Sra. dona María del Carmen Basadre Vázquez, Tenenta de Alcalde Delegada da Área de Cultura, Turismo, Xuventude e Promoción da Lingua e Secretaria en funcións da Xunta de Goberno Local.

Código Seguro de verificación:xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==. Permite la verificación de la integridad de una copia de este documento electrónico en la dirección: <http://intranet.lugo.es/verifica>
Este documento incorpora firma electrónica reconocida de acuerdo a la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica.

FIRMADO POR	Luis Manuel Alvarez Martinez - TA Delegado Urbanismo	FECHA	09/08/2013
	Carmen Basadre Vazquez - TA Delegada Cultura		
ID. FIRMA	afirma.pro	xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==	PÁGINA 35/35
			
xqTUz3I90QQmAEfWU2K4Hw==			