PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

EXPTE. ADM1-2024-5094

1.- Objeto:

El objeto el presente contrato será la prestación del servicio de información telefónica y telemática de carácter tributario, así como el de cita previa de la Dirección de Hacienda, a excepción del servicio de cita previa de Campaña del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

2.- Lugar de desarrollo del servicio:

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

3.- Horarios de prestación y personal de atención:

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

Atención Consultas Telefónicas y Telemáticas:

Horario	Puestos	Duración
De 8,00 a 9,00	3 informadores	3 horas
De 9,00 a 9,30	5 informadores	2,5 horas
De 9,30 a 10,00	6 informadores	3 horas
De 10,00 a 12,30	7 informadores	17,5 horas
De 12,30 a 13	6 informadores	3 horas
De 13 a 14,00	5 informadores	5 horas
De 14 a 14,30	3 informadores	1,5 hora
Total		35 horas y ½

Atención Cita:

Horario	Puestos	Duración
De 8,00 a 9	1 cita	1 hora
De 9,00 a 13	2 cita	8 horas

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove
Egiaztapen kodea Código de verificación 3LpL-NmLf-GUDM-bBhC

De 13 a 14,30	1 cita	1 h y ½ horas
Total		10 horas y 1/2

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

El número de horas estimadas en base anual son las siguientes:

Atención Consultas Telefónicas y Telemáticas:	12.250
Atención Cita:	2.990

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

4.- Tareas

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3.6.- La atención de las llamadas y correos electrónicos se prestará tanto en castellano como en euskera, en función de la demanda.

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

Sin perjuicio de la obligación de subrogación de la empresa adjudicataria con el personal que actualmente presta el servicio, en caso de renuncia voluntaria por parte del personal, sustituciones, o cualquier circunstancia que pudiera devenir para la no subrogación, corresponde exclusivamente a la empresa contratista la selección del personal correspondientes. En cualquier caso, el equipo de trabajo adscrito a la ejecución del contrato deberá reunir los requisitos de conocimientos específicos recogidos en este punto, sin perjuicio de la verificación por parte de la Diputación Foral de Álava del cumplimiento de dichos requisitos.

5.1.- Al menos cuatro de las siete personas destinadas a la prestación del servicio de atención telefónica y telemática deberán tener la acreditación necesaria en Licenciatura en Derecho, Administración de Empresas o Económicas, o en su caso Diplomatura o Grados equivalentes.

5.2 El personal destinado a la prestación del servicio de atención telefónica y telemática deberá tener habilidades de comunicación con el público a fin de garantizar una trasmisión de la información de forma clara y eficaz.

5.3.- Conocimientos prácticos en los últimos dos años en el manejo de equipos informáticos

5.4.- Conocimientos prácticos en tareas de información y atención en materia fiscal como mínimo durante los dos últimos años. (Salvo el personal destinado al servicio **de cita**).

5.5.- El servicio se realizará en euskera y castellano, respetando siempre la elección de idioma de la ciudadanía.

A la hora de realizar el servicio se aplicarán los criterios de uso de las lenguas oficiales que se refieren a las relaciones comunicativas (Decretos Forales 57/2019 de 27 de diciembre y 15/2020 de 29 de abril).

- Para garantizar el uso de las dos lenguas oficiales, la entidad adjudicataria deberá acreditar la capacidad lingüística del personal empleado. Dicha capacidad se demostrará mediante los certificados indicados en los siguientes decretos:

➢ Decreto 47/2012, de 3 de abril, de reconocimiento de los estudios oficiales realizados en euskera y de exención de la acreditación con títulos y certificaciones lingüísticas en euskera, en sus redacciones vigentes.

➢ Decreto 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas, en sus redacciones vigentes.

Excepcionalmente, en los casos en los que la capacidad lingüística del personal designado para la realización del servicio no se pueda demostrar mediante certificados oficiales, se podrá demostrar mediante certificado o documento expedido por cualquier centro inscrito en el Registro regulado por Orden de 6 de agosto de 2003, de la Consejera de Cultura, `por la que se regula el Registro de euskaltegis y centros de autoaprendizaje de euskera. El centro elegido realizará pruebas "ad hoc" para valorar la capacidad oral y/o escrita requerida para cada puesto teniendo en cuenta las funciones atribuidas al mismo según el punto 4 del presente pliego. El coste correspondiente correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

La validez de dicha acreditación/habilitación/documento será únicamente para la presente contratación.

Para la prestación del servicio objeto del contrato en euskera será necesario que cinco personas del personal que vaya a prestar el servicio acrediten nivel de euskera suficiente mediante certificado nivel B2 o superior o acreditación por euskaltegi, segun lo indicado en los párrafos anteriores. El cumplimiento de este requisito se exigirá a la empresa adjudicataria, con anterioridad a la firma del contrato.

La acreditación por euskaltegi deberá tener en cuenta las funciones atribuidas al puesto y se establecerá de acuerdo a los aspectos cualitativos del uso de la lengua hablada descritos en el Anexo I, cuadro 3, para el nivel B2, del Decreto 297/2010, de 9 de noviembre, de convalidación de títulos y certificados acreditativos de conocimientos de euskera, y equiparación con los niveles del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas

Una vez adjudicado el contrato, en caso de sustituciones que afectasen a algun informador con acreditación linguística, se deberán sustituir por personal acreditado con el mismo nivel.

6.- Sustituciones / refuerzos de personal:

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

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

Los cambios de personal serán notificados por la empresa adjudicataria en la semana siguiente a la baja del trabajador/a, debiendo sustituir el personal en un plazo máximo de cinco días.

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

7.- Obligaciones de la empresa adjudicataria:

7.1.- La empresa adjudicataria, para la prestación del servicio, deberá disponer de local apropiado en Vitoria-Gasteiz.

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

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

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

7.5.- Cuando la empresa adjudicataria haya ofertado una mejora retributiva, especificada en el criterio de adjudicación correspondiente del Cuadro de Características, deberá presentar a requerimiento de la Diputación Foral de Álava la documentación necesaria que justifique la efectividad de la misma

8.- Formación específica:

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

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

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

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

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

9.- Otros:

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

Firmante: CN=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 267116
Fecha de firma: 2025.11.18 10:27:11 Z