

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES QUE HA DE REGIR EL “CONTRACTE DEL SERVEI D’ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA ALS CONTRIBUENTS DELS MUNICIPIS DE LA COMARCA DE LA SELVA, QUE HAN DELEGAT LES COMPETÈNCIES DE GESTIÓ I RECAPTACIÓ DELS TRIBUTS I ALTRES INGRESSOS PÚBLICS AL SERVEI DE GESTIÓ TRIBUTÀRIA DEL CONSELL COMARCAL DE LA SELVA”

1.- OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte la prestació del servei d’atenció telefònica i telemàtica als usuaris del Servei de Gestió Tributària i Cadastral del Consell Comarcal de La Selva (en endavant SGTC), amb motiu de la gestió que aquest Consell Comarcal realitza en virtut de les delegacions efectuades pels municipis, en termes de gestió i recaptació dels seus ingressos públics, tenint en compte la delegació dels tributs per part dels municipis de la Comarca de La Selva, i les seves ordenances fiscals.

El centre d’atenció telefònica i telemàtica (en endavant CAT) està configurat com un servei de primer nivell, donant cobertura a les oficines i als serveis centrals del SGTC del Consell Comarcal de la Selva. Quan un operador detecti que per resoldre una consulta es requereix un cert grau d’especialització, per raó de la matèria o d’un cas concret, aquest haurà de transferir la consulta al SGTC del Consell Comarcal.

Entre d’altres, i a títol enunciatiu i no limitatiu, aquest servei haurà d’atendre els tràmits, consultes i gestions següents:

1.1.- Trucades:

a) Trucades entrants:

- Informació general sobre el SGTC que consta a la web i la seu electrònica.
- Informació general referent a la cita prèvia, i que l’empresa adjudicatària pugui sol·licitar-la pels ciutadans.
- Informació sobre formes de pagament (mitjançant entitats financeres, servei de línia oberta i, si s’escau, per TPV virtual o altres formes de pagament vàlides en dret que convingui el Consell Comarcal).
- Realització de tràmits (canal telefònic i “*correu electrònic*”, amb identificació a través de l’aportació d’informació coneguda per ambdues parts).
- Es gestionaran els següents tràmits de conformitat amb l’annex corresponent de protecció de dades:
 - Informació i gestió de sol·licituds de domiciliacions de tributs
 - Informació i gestió de sol·licituds de canvi de domicili fiscal i/o de notificacions

- Informació i gestió de sol·licituds de remissió de rebuts i qualsevol altre document relacionat amb els mateixos.
- Informació i gestió de sol·licituds de justificants i/o certificats tributaris i altra informació tributària.
- Consulta de rebuts i unitats fiscals.
- Informació i gestió en relació a multes de trànsit (identificador de conductor, informació general respecte les impugnacions i la pèrdua del dret de reducció, entre d'altra informació que derivi d'aquests expedients).
- Informació en relació a expedients sancionadors
- Consulta d'expedients en els procediments següents:
 - Beneficis fiscals
 - Devolució d'ingressos deguts/indeguts
 - Recursos administratius
 - Inspecció tributària
 - Expedients executius
 - Procediments especials de revisió
 - Presentació de queixes i suggeriments
- Altres tràmits que el SGTC del Consell Comarcal decideixi autoritzar per aquesta via, sense que suposi la modificació de l'objecte del contracte.

b) Trucades de sortida:

Es realitzen els següents tipus de trucades als ciutadans:

- Campanyes d'informació als contribuents, tenint en compte les directius de l'àrea de comunicació del CCS.
- Devolució de trucades a ciutadans que han deixat un missatge a la bústia de veu del SGTC del Consell Comarcal.
- Devolució de trucades per consulta no finalitzada.

Alguns dels tràmits que es realitzen per telèfon requereixen d'enregistrament de la conversa. Per aquest motiu, els agents hauran d'ajustar-se als protocols establerts a aquest efecte; els protocols seran establerts pel CCS i s'adjuntaran amb la formalització del contracte.

1.2.- Gestions:

Aquelles gestions necessàries per a concloure de manera apropiada l'atenció al contribuent.

Les gestions més habituals, a part de la gestió de les trucades anteriorment detallades, són:

- Entrada a l'aplicació informàtica del SGTC del Consell Comarcal referida a:
 - Informació relativa a dades dels contribuents (domicili fiscal, domicili de notificacions, telèfon, fax, correu electrònic...) de nova informació o de rectificació de les contingudes a la base de dades.

- La sol·licitud de domiciliació bancària i canvi d'adreça fiscal i/o d'adreça a efectes de notificacions.
 - Depuració de les dades personals per actualitzar la base de dades.
 - Enviament al contribuent de la documentació de l'ordre de domiciliació bancària per a la tramitació de la sol·licitud mitjançant correu electrònic o correu ordinari, segons determini el contribuent.
- Enviament de correus electrònics en resposta de les consultes rebudes per aquest mitjà i el portal web.
 - Impressió i ensobrat de documents i/o justificants de pagaments de ciutadans que requereixen aquest tràmit.
 - Ensobrat de documents que els lliurin les diferents unitats de treball del SGTC del Consell Comarcal de la Selva, així com tasques operatives administratives de poca complexitat, quan el volum de trucades ho permeti (classificar i distribuir els documents ensobrats en caps de províncies, resta de municipis dels destinataris, etc.)

Els serveis compresos en el present contracte consisteixen en prestacions de caràcter instrumental i material que, en cap cas, impliquen exercici d'autoritat, la gestió, organització i direcció de les quals correspon al contractista, sense perjudici de les facultats de control, supervisió i/o d'aprovació que la normativa contractual confereix a l'òrgan de contractació.

En tot cas, correspon a l'empresa adjudicatària:

La gestió diària del servei

- Garantir el correcte funcionament del conjunt del personal de servei.
- Supervisar i coordinar les tasques del personal adscrit per garantir la qualitat de les seves actuacions.
- Aplicar els procediments i protocols aprovats per al servei.
- Prendre decisions no protocol·litzades, prèvia autorització del responsable del SGTC del Consell Comarcal.
- Comunicació immediata de qualsevol incident als responsables del SGTC del Consell Comarcal.

La gestió del personal

- Dirigir el personal assignat a l'execució del servei.
- Garantir que les posicions estiguin sempre cobertes amb independència de possibles baixes, absentisme, etc.
- Elaborar i gestionar els calendaris laborals del personal de servei, amb la planificació operativa dins de cada jornada.
- Gestionar els coneixements del personal adscrit i la seva actualització a les necessitats de cada moment.

La gestió de la qualitat

- Realitzar, a petició del SGTC del Consell Comarcal i a càrrec del adjudicatària, auditories internes i externes de qualitat del servei i d'altres mètodes a proposar per l'adjudicatari per garantir l'excel·lència del servei, d'acord amb els criteris del SGTC del Consell Comarcal i dels millors estàndards i pràctiques de centres similars a nivell estatal i internacional. En cap cas se n'exigirà més d'una a l'any.
- Proposar i realitzar reciclatges personalitzats per a la millora de les tasques realitzades d'acord amb els criteris del SGTC del Consell Comarcal.
- Mantenir quadres de seguiment individuals per cadascun dels treballadors amb l'evolució de la seva qualitat, segons els indicadors que el SGTC del Consell Comarcal determini, així com els plans de millora.
- Els resultats d'aquestes valoracions, que tindran una puntuació concreta, donaran lloc a les actuacions pertinents en formació, reciclatges, etc. per tal de solucionar les deficiències.
- Elaborar informes de gestió, incidències i anàlisi de trucades.
- Crear i mantenir els fitxers de dades que els responsables del servei determinin per necessitats del servei.
- Elaborar un sistema de millora contínua de la qualitat, d'eficàcia i d'eficiència del servei, ja sigui amb mitjans propis o amb la col·laboració del SGTC del Consell Comarcal.
- Participar en grups de treball i projectes que emprengui el SGTC del Consell Comarcal amb l'objectiu de millorar el servei.

La interlocució amb el responsable del SGTC del Consell Comarcal

- Gestionar la informació dirigida al SGTC del Consell Comarcal i a altres interlocutors, segons el procediment del servei.
- Supervisar i gestionar el compliment de les clàusules contractuals.
- Elaborar i presentar tots els informes en format paper i electrònic necessaris per als responsables del SGTC del Consell Comarcal.
- Seguiment de l'operatiu mitjançant les corresponent reunions entre ambdues parts.

2.- CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

L'adjudicatària haurà de prestar el servei d'atenció telefònica a les seves instal·lacions tenint en compte les directrius, tasques i gestions anteriorment indicades. Ateses les característiques del servei objecte de contractació, que exigeix la realització de tasques operatives administratives per part dels operadors amb una interacció directa, àgil i diària amb un flux periòdic d'intercanvi de documentació física, així com pel seguiment del servei directe i presencial que realitza el coordinador/a del servei designat per part de l'empresa adjudicatària en la forma que disposa aquest plec.

2.1.- Organització del servei

El servei es prestarà de 9:00h a 14:00h i de 16:00h a 18:30h, de dilluns a divendres, llevat els dies festius oficials que el calendari laboral aprovat per la Generalitat de Catalunya estableixi.

L'empresa adjudicatària proveirà els recursos humans i materials necessaris per a donar compliment a les necessitats i requeriments especificats en aquest Plec de prescripcions tècniques.

El Servei es dimensionarà amb dos torns, matí i tarda, segons el volum d'atencions estimades al llarg del contracte i el nombre d'operadors per torn, segons s'especifica en el següent quadre.

2.1.a) La distribució dels operadors i l'horari d'atenció es realitzaran en 2 torns (de dilluns a divendres de 9:00h a 14:00h i de 16:00 a 18:30h.

- Torn de matí (5h): Comprèn la franja horària de 9:00h fins a les 14:00h.
- Torn de tarda (2h i mitja): Comprèn la franja horària de 16:00h a 18:30h.

El contractista haurà de distribuir els horaris dels operadors de tal forma que es respecti la taula amb el nombre d'operadors i hores per torn següent:

	HORES/ANY	PREU UNITARI (IVA EXCLÒS)	PREU UNITARI (IVA INCLÒS)
Atenció telefònica i telemàtica (CAT) als contribuents dels municipis de la comarca de la Selva cost previst operari/ària	4.657,50	25,76 €/hora	31,17 €/hora
Atenció telefònica i telemàtica (CAT) als contribuents dels municipis de la comarca de la Selva cost previst coordinador/a	240,00	29,68 €/hora	35,91 €/hora

DISTRIBUCIÓ DEL SERVEI				
MESOS	Torn de matí (nº màxim operadors)	Hores servei torn matí de 9h a 14h (5h màxim /operador)	Torn de tarda (nº màxim operadors)	Hores servei torn tarda (2,5h màxim/operador) De dilluns a divendres de 16h a 18:30h
Gener	2	10,00	1	2,50
Febrer	2	10,00	1	2,50
Març	3	15,00	1	2,50
Abril	3	15,00	2	5,00
Maig	3	15,00	2	5,00
Juny	3	15,00	2	5,00
Juliol	3	15,00	2	5,00
Agost	3	15,00	2	5,00
Setembre	3	15,00	1	2,50
Octubre	3	15,00	1	2,50
Novembre	2	10,00	1	2,50
Desembre	2	10,00	1	2,50

HORES SERVEI (calculat sobre 23 dies laborables)	
Hores servei per dia	Hores servei per 23 dies laborables
12,50	287,50
12,50	287,50
17,50	402,50
20,00	460,00
20,00	460,00
20,00	460,00
20,00	460,00
20,00	460,00
17,50	402,50
17,50	402,50
12,50	287,50
12,50	287,50
202,50	4.657,50
Operari/ària	25,76 €/hora
Cost total operadors	119.977,20 €
Coordinador/a	29,68 €/hora
Cost coordinador/a 20 hores/mes	7.123,20 €
Cost operadors/res + coordinador/a	127.100,40 €

Per a la coordinació del servei s'imputaran 20 hores mensuals (29,68 €/hora IVA exclòs).

Per motius organitzatius i de necessitat del servei, el servei de gestió tributària podrà modificar unilateralment o a instància de l'adjudicatària (prèvia justificació i autorització de servei de gestió tributària) aquesta organització de torns/operadors amb un previ avís d'una setmana, sense que en cap cas pugui comportar un increment del nombre total d'hores diàries del servei ni pugui comportar cap tipus de dret d'indemnització per dany ni perjudicis a favor del contractista.

El coordinador/a del servei haurà de prestar el servei de tal forma que durant la setmana pugui dur a terme un control i suport del personal dels diferents torns.

2.1.c) Categories i perfils del personal adscrit al servei

▪ Els operadors/es

Persona que atén i gestiona les trucades entrants i de sortida d'atenció, així com els correus electrònics donant la informació i resposta adequada a la demanda, seguint els protocols i procediments establerts, o realitza altres taques operatives administratives de baixa complexitat.

Funcions a realitzar: les descrites en l'apartat 1.1 i 1.2 d'aquest plec.

Les empreses licitadores s'obliguen, en cas de resultar adjudicatàries del servei, a indicar que el personal assignat a la seva execució serà apte per a la prestació dels serveis objecte de contractació, motiu pel qual se li requerirà l'acreditació que el personal tingui titulació de

batxillerat superior o equivalent i una formació qualificada d'usuari bàsic en aplicacions informàtiques i sistema operatiu.

Tanmateix, si no es disposa de la titulació esmentada, l'adjudicatària haurà d'acreditar que la formació d'aquest personal respon a una experiència mínima d'un any en atenció en les Administracions Públiques o altres Organismes públics o Institucions, preferentment en matèria de tributs i ingressos de dret públic local.

El contractista haurà de garantir que el personal que presti el servei al torn de tarda pugui donar la informació necessària referent a que l'atenció amb idiomes es realitza en l'horari de matí (de 9:00h a 14:00h).

▪ **El coordinador/a del servei designat per l'adjudicatària**

El/la coordinador/a del servei és aquella persona de confiança de l'empresa que assumeix la responsabilitat de dirigir, donar suport i supervisar els operadors del centre, de realitzar tasques de suport formatiu al personal, mantenir les reunions amb el responsable del SGTC del Consell Comarcal, així com aportar els informes de qualitat requerits i les propostes correctives per les distorsions del servei que es puguin produir, i aquelles altres que s'estableixen en els termes exigits, tant als plecs de clàusules administratives particulars com en aquest plec. Conseqüentment, aquesta figura es diferencia de la resta de l'equip que s'adscriu a l'execució del contracte.

El seu perfil serà de llicenciat/da o equivalent en dret o econòmiques i amb un mínim d'experiència d'1 any en les tasques descrites objecte de contractació i les funcions que més avall es descriuen, que haurà d'acreditar-se mitjançant el corresponent certificat emès per l'empresa o mitjançant certificat d'una administració pública en la qual hagi estat prestant funcions similars a les del contracte.

Si el/la coordinador/a del servei no disposa de la titulació requerida, es requerirà un mínim de 3 anys d'experiència desenvolupant les funcions que es descriuen a continuació, la qual cosa s'haurà d'acreditar amb els mateixos mitjans descrits anteriorment. En aquest supòsit, en tot cas, el servei de gestió tributària es reserva el dret a valorar la seva aptitud i a requerir, si escau, al contractista la seva substitució.

La seva funció serà la de gestionar el projecte, amb capacitat de relació amb tots els àmbits funcionals de l'empresa. Comportarà un ampli coneixement de l'operativa i procediments de l'Administració Pública, preferentment de caire tributari, així com capacitat de lideratge, comunicació i treball en equip.

Es requereix també que el responsable del servei tingui experiència en la utilització d'eines informàtiques d'atenció i una formació qualificada d'usuari bàsic en aplicacions informàtiques i sistema operatiu.

A títol enunciatiu, el responsable del servei realitzarà les funcions següents:

- Resoldre els dubtes operatius dels operadors/es.

- Supervisar o redactar, si les necessitats del servei ho requereixen, les respostes que s'hagin d'efectuar via e-mail abans que aquestes siguin enviades.
- Realitzar supervisions telefòniques als operadors de forma periòdica i sense avisar.
- Garantir que els gestors coneixen i apliquen correctament tots els protocols i procediments del servei.
- Coordinació de les diferents seus del servei de gestió tributària i cadastral del consell comarcal, tenint en compte les directrius de la Cap de departament responsable.
- Controlar el llistat d'incidents gestionats, detecció de possibles incidents no rutinaris, detecció possibles incidències o anomalies tècniques.
- Participar en els processos de formació i qualitat del servei.
- La seva dedicació ha de ser principalment a temes relacionats amb l'operativa del servei i processos formatius i de qualitat.
- Control de les vacances anuals o altres tasques de caire administratiu.
- Atenció de trucades i d'e-mails si les necessitats del servei ho requereixen.
- Elaborar/omplir les fitxes de valoració del seguiment i rendiment del personal operador, en relació amb el desenvolupament de les seves tasques. Aquestes fitxes, amb les seves conclusions, s'hauran de presentar mensualment al responsable del servei de gestió tributària i cadastral del Consell Comarcal amb l'objectiu d'estudiar els resultats conjuntament i prendre les decisions oportunes.

Així mateix, el/la coordinador/a del servei designat pel contractista serà l'interlocutor davant el servei de gestió tributària i cadastral i dirigirà a tots els efectes el centre, impartint directament les ordres i instruccions de treball a la resta d'operadors de l'empresa contractista.

El coordinador/a reportarà al responsable del contracte la informació relativa a l'execució del contracte.

- Formació interna

L'empresa contractista vetllarà perquè el seu personal disposi de la formació adient, necessària i actualitzada per prestar el servei d'atenció telefònica i telemàtica de forma diligent en relació amb l'atenció i gestió de trucades de caràcter tributari i d'atenció al contribuent.

2.1.d) Direcció i control de l'activitat laboral

- Direcció i control de l'empresari

La direcció i control de l'activitat laboral del personal assignat a l'execució del servei correspon exclusivament a l'empresa contractista. A aquest efecte, el contractista podrà adoptar les mesures que estimi oportunes de vigilància i control per verificar el compliment per part dels treballadors de les seves obligacions i deures laborals.

- Exclusió de vinculació laboral o funcional

La naturalesa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral o funcional entre el personal de l'adjudicatària i l'organisme contractant. El personal que intervingui, doncs, en l'execució del servei dependrà exclusivament de l'adjudicatària, sense que de l'eventual incompliment de les seves obligacions legals o contractuals es pugui derivar cap responsabilitat per part de servei de gestió tributària i cadastral del Consell Comarcal.

A l'extinció del contracte de serveis, en cap cas es podrà produir la consolidació de les persones adscrites al servei com a personal de servei de gestió tributària.

- Funcions d'autoritat pública

L'objecte del present contracte no implica l'exercici de funcions amb participació directa o indirecta en les potestats públiques o en la salvaguarda dels interessos generals.

En cas que en l'execució de les tasques descrites s'hagi d'exercir alguna de les funcions detallades, el Consell Comarcal assignarà aquesta responsabilitat als funcionaris públics dependent del Servei de Gestió Tributària, tal com exigeix l'article 9.2 del Text Refós de la Llei reguladora de l'Estatut Bàsic de l'Empleat Públic aprovat pel Reial Decret Legislatiu 5/2015, de 30 d'octubre.

- Supervisió del servei de gestió tributària i cadastral

El servei a prestar pel contractista serà supervisat pel responsable del contracte o persona en qui delegui.

Per part del CCS es designarà una persona responsable com a interlocutor de cara a coordinar la prestació del servei amb el coordinador/a del servei designat per part de l'empresa adjudicatària.

El responsable del contracte o la persona en qui delegui col·laborarà amb el/la responsable del servei designat pel contractista, a fi de fer un seguiment de l'execució del servei i de la seva qualitat.

Entre d'altres, i amb caràcter enunciatiu, aquest empleat del servei de gestió tributària realitzarà les tasques següents:

- Treballarà, conjuntament amb el/la responsable del servei designat pel contractista, en la formació continuada del personal assignat al servei al llarg de la durada del contracte.
- Proposarà i durà a terme conjuntament amb el responsable del servei designat pel contractista les correccions necessàries per possibles distorsions del servei que es detectin, tant a nivell personal com material.
- S'encarregarà de formar el personal assignat a l'execució del servei en la utilització de l'aplicació informàtica de servei de gestió tributària en matèria de gestió i recaptació.

- Realitzarà supervisions telefòniques als operadors de forma periòdica i sense avís previ.
- Estudiarà conjuntament amb el/la responsable del servei designat pel contractista les estadístiques realitzades sobre les dades obtingudes de les aplicacions informàtiques utilitzades sobre la prestació del servei, a fi de determinar el compliment de les obligacions establertes en aquest Plec.
- Proposarà mesures correctores quan es detectin errades en la informació donada als contribuents o distorsions del servei.
- Autoritzarà qualsevol millora operativa proposada pel contractista a per a la millor prestació del servei.

2.1.e) Absències, baixes laborals, permisos, vacances i vagues

L'equip de treball estarà format per les mateixes persones durant tota la durada del contracte, llevat que per circumstàncies motivades, es decideixi la substitució d'algun dels seus components. En tot cas, qualsevol substitució d'aquest personal s'haurà de comunicar de forma escrita al responsable del contracte designat pel servei de gestió tributària.

D'altra banda, el SGTC del Consell Comarcal podrà requerir la substitució d'algun membre del personal assignat al servei, a proposta de la persona responsable de servei de gestió tributària, si es considera que no compleix amb els requisits exigits en el present plec, o per altres circumstàncies que interfereixin en el correcte funcionament del servei.

Aquesta substitució a requeriment de servei de gestió tributària serà d'obligat compliment per al contractista, el qual s'obliga a dur a terme el canvi en el termini màxim de 15 dies. Totes les despeses i indemnitzacions que d'això se'n derivin seran a càrrec del contractista.

2.1.f) Control presència i control d'hores de treball

El contractista està obligat a vetllar que el seu personal compleixi amb el nombre d'hores diàries de dedicació establert.

Serà responsabilitat de l'empresa contractista el control de l'assistència de cadascun dels seus treballadors al centre de treball mitjançant un sistema de control presencial, que permeti garantir el control i la monitorització a distància de la dedicació horària de la prestació del servei per cada treballador i, per tant, que permeti acreditar diàriament el compliment del servei.

2.2.- Característiques tècniques del servei

2.2.a) Centre de trucades:

L'adjudicatària haurà de prestar el servei d'atenció telefònica a les seves dependències.

L'empresa contractista, entre d'altres, realitzarà les gestions dels enumerades en els apartats 1.1 i 1.2 del present plec, així com:

- Enregistrament (tramitació a l'aplicació informàtica) i recepció de sol·licituds de domiciliacions de tributs

- Enregistrament (tramitació a l'aplicació informàtica) i recepció de sol·licituds de canvi de domicili fiscal i/o domicili de notificació.
- Remissió de rebuts als contribuents
- Remissió de cartes de pagament.
- Remissió de justificants i/o certificats
- Qualsevol altre tasca de complexitat baixa que sigui encomanada per la persona designada com a responsable del SGTC del Consell Comarcal.

Les comunicacions que realitzi el contractista envers als ciutadans hauran de ser identificades i d'acord amb la política de comunicació del Consell Comarcal de la Selva (imatges, logos, domini de correu electrònic i qualsevol altra qüestió que determini el propi Consell Comarcal).

En relació amb aquells casos o casuístiques excepcionals en què els operadors hagin de trametre documentació als usuaris i no es pugui realitzar mitjançant correu electrònic, s'haurà de penjar aquesta documentació amb caràcter diari i al final de la jornada laboral, en un únic fitxer, en una plataforma telemàtica que haurà de facilitar el mateix contractista, a fi i efecte que el personal del registre del Servei de Gestió Tributària i Cadastral pugui accedir-hi per descarregar la documentació i procedir a la impressió de documents, ensobrat i enviament a l'interessat, prèvia elaboració dels albarans i posterior recollida per l'operador postal als efectes del seu repartiment.

La plataforma telemàtica que presenti el contractista queda condicionat al consentiment previ del Consell Comarcal de la Selva als efectes de valorar si compleix els requisits i criteris indispensables de protecció de dades.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar el material, la tecnologia i mobiliari necessari per a la correcta prestació de servei d'acord amb l'indicat a l'apartat corresponent a l'adscripció de mitjans personals i materials del quadre de característiques del PCAP.

L'adjudicatària haurà d'aportar un sistema de redistribució de trucades (centraleta) per gestionar les trucades que entren i surten, així com la seva distribució a la xarxa de treball. L'adjudicatària assumeix al seu càrrec l'obligació del seu manteniment, actualització i, si escau, reposició.

El sistema de redistribució de trucades ha de tenir una infraestructura que contempli, com a mínim, el següent:

- Sistema de gravació selectiva o total de trucades (segons configuració) d'un accés primari digital.
- Sistema de gravador de veu amb una capacitat mínima d'1Tb ó 200.000 hores de gravació. També estarà dotat d'un sistema de backup, així com d'extracció selectiva de gravacions. L'empresa adjudicatària haurà de facilitar les gravacions, en un format obert compatible, sol·licitades per part del Consell en un termini màxim de 5 dies laborables des de la petició.
- El sistema haurà de suportar l'atenció d'un mínim de 12 trucades simultànies i altres 10 en espera.

- Establiment d'un sistema que permeti la monitorització del servei en temps real, de forma que es pugui fer un seguiment “*on line*” de les gestions realitzades, els temps d'espera i atenció, així com el control de les trucades perdudes i recuperades.
- Habilitació d'un sistema que suporti el següent flux de recepció i gestió de trucades.
- El sistema disposarà d'un sistema d'auditoria que permeti el control de qualitat del servei. Haurà de contemplar a part dels indicadors bàsics anteriors (trucades e/s, espera, ateses,...), paràmetres tècnics com percentatges de saturació, temps d'espera, pics de trucades i qualitat de l'atenció. Es podran treure fàcilment informes a mida d'acord als paràmetres anteriors, així com d'exportació de dades en un format obert. Aquest informe es remetrà mensualment, o sota petició del Consell en un termini màxim de 5 dies laborables.
- Supervisió d'agents i grups d'agents en temps real per part del coordinador/a del servei.
- Sistema ampliable pel que fa a nombre d'agents, segons les necessitats del servei.

▪ Línies telefòniques associades a la seva centraleta de veu

Línia de veu d'atenció al públic i línia de dades. Pel que respecta a la línia de veu, l'adjudicatària tramitarà la portabilitat de la línia actual de la qual és titular el servei de gestió tributària (972 840 178), a fi i efecte de mantenir la mateixa numeració actual d'atenció al públic. La contractació de les corresponents línies de veus i dades de cara a la correcta prestació del servei aniran a càrrec de l'empresa adjudicatària.

El contractista mantindrà la línia i numeració actual, fent-se càrrec dels consums i despeses que se'n derivin. Aquesta línia haurà d'estar activa a l'inici del contracte i es mantindrà durant tota la seva durada. A la finalització del contacte, el contractista facilitarà la tramitació de la portabilitat a un nou adjudicatari o, en defecte seu, al servei de gestió tributària, per tal de garantir el funcionament normal del servei sense interrupció.

L'empresa adjudicatària haurà d'aportar un sistema informàtic de control horari que validi la presència dels treballadors/es en el lloc de treball.

L'aplicació que gestioni el sistema de control horari haurà de tenir, com a mínim, les característiques següents:

- Aplicació i dades accessibles permanentment via web, tant als responsables del contractista com els del servei de gestió tributària.
- S'ha de garantir la invulnerabilitat i fiabilitat dels registres i dades recollides.
- Possibilitat d'establir les planificacions horàries previstes, d'acord amb la memòria tècnica així com totes les seves variacions.
- Possibilitat de generar alertes d'incompliment via aplicatiu i/o e-mail.
- Possibilitat d'enregistrar incidències i comentaris per part dels usuaris autoritzats.
- Possibilitat de generar informes i resums, així com d'exportació de dades a fulls de càlcul.

El contractista disposarà com a màxim de 10 dies naturals, a comptar des de la formalització del contracte, per a la implantació total i efectiva del servei. Cada dia de retard en la seva implantació comportarà la imposició d'una penalitat per l'import que resulti d'aplicar el que estableix l'article 193 LCSP.

Finalment, si en el 20è dia natural el contractista no ha procedit a implantar de forma efectiva el servei, el servei de gestió tributària podrà declarar la resolució del contracte.

- Equips informàtics dels operadors.

El contractista s'obliga a aportar, mantenir, actualitzar i, si escau, reposar el equips informàtics dels operadors, als efectes d'una execució correcta del contracte.

Totes les aplicacions a càrrec del contractista descrites en aquest apartat 2.2.a) tenen la consideració d'obligacions contractuals essencials. En cas contrari, serà causa de no admissió i la proposta serà rebutjada automàticament.

Aplicacions a càrrec del servei de gestió tributària:

- L'aplicació informàtica del servei d'atenció

L'eina principal del personal de CAT serà una aplicació informàtica orientada a l'atenció pública, que permetrà accedir a tota la informació de caràcter tributari que consta al servei de gestió tributària i cadastral del Consell Comarcal i relacionada amb la persona que realitza la consulta, així com a un entorn d'informació rellevant i necessari perquè l'operador del CAT pugui realitzar l'atenció al públic d'una forma eficient.

Les seves característiques principals són:

- Desplegament de forma ràpida i intuïtiva de tota la informació general i les dades del ciutadà en poder del servei de gestió tributària.
- Facilitar l'atenció al ciutadà, independentment de la via d'accés del mateix (presencial, telefònica o per correu electrònic).
- Mantenir un registre dels contactes amb el ciutadà de forma que sigui possible conservar un històric de les relacions del ciutadà amb el SGTC del Consell Comarcal, així com de la durada de cada atenció realitzada per l'operador.

A més d'aquesta aplicació, el personal adscrit al servei podrà accedir:

- ✓ A l'aplicació informàtica de caràcter tributari del SGTC del Consell Comarcal de la Selva.
- ✓ Al web de l'organisme.

El Consell Comarcal de la Selva posarà a disposició al personal adscrit accés a les aplicacions tributàries sota titularitat del mateix.

L'accés a aquestes aplicacions es faran via escriptori remot de Microsoft Windows, sota usuaris del propi domini del Consell Comarcal de la Selva, i gestionats des dels serveis informàtics del Consell Comarcal de la Selva.

L'adjudicatari haurà de connectar-se a la xarxa de Consell Comarcal de la Selva, creant un enllaç pont IPSec VPN entre el seu equip router i els del Consell Comarcal de la Selva. L'empresa haurà de disposar de direccionalment IP pública fixa per securitzar les connexions.

La resta d'aplicacions que es necessitin per realitzar l'objecte del contracte anirà a càrrec de l'empresa contractista.

3.- QUALITAT DEL SERVEI

3.1. La política de qualitat del servei de gestió tributària es fonamenta en l'acreditació dels processos de gestió amb l'objectiu d'assegurar el nivell adequat del compliment dels estàndards fixats.

Per poder assolir els indicadors de qualitat fixats més avall, l'empresa contractista haurà d'enregistrar en l'eina informàtica, totes i cadascuna de les consultes i gestions realitzades pel personal mitjançant la creació d'un "*tiquet*".

Cada tiquet obert a l'aplicació respon a una trucada atesa o realitzada pel personal adscrit al servei o a una gestió realitzada, segons l'establert en l'apartat 1.1 i 1.2 d'aquest plec.

Per assolir els estàndards de qualitat, el CAT haurà de:

- a) Tancar/resoldre mensualment un mínim del 75% del total de tiquets oberts durant aquell mateix mes, sense que hagi estat necessari, per poder contestar correctament a l'usuari, haver traspasat la trucada o la gestió als serveis centrals o les oficines de servei de gestió tributària.
- b) La realització mensual del 95% de les trucades de sortida en el termini indicat en el plec, en resposta als missatges deixats pels usuaris del CAT en la bústia dins de les 24 hores següents hàbils.
- c) Atendre mensualment un percentatge del 90% del total de trucades que rep el servei. El còmput per a determinar el total de trucades als efectes de calcular aquest percentatge, resultarà del total de trucades ateses, perdudes i les que han deixat missatge a la bústia. Això no obstant, del total de trucades perdudes es restaran aquelles que el seu temps d'espera ha estat inferior a 10 segons.

En aquest sentit, la contractista haurà de subministrar al SGTC del Consell Comarcal, amb caràcter mensual, els llistats (reports) extrets de l'aplicatiu, amb noms:

- a) Detall de trucades per agent
- b) Resum de trucades per agent

I amb un format d'intercanvi de dades obertes. En cas que no sigui possible l'extracció d'aquestes sense una aplicació informàtica concreta caldrà que corri a càrrec del contractista les llicències corresponents de l'aplicació informàtica perquè el Consell Comarcal de La Selva pugui accedir als reports elaborats pel contractista. El

nombre de llicències necessàries pel Consell Comarcal és de sis (cap de departament, oficina de SCF, de Lloret de Mar, Blanes, gerència i informàtica).

- d) Mantenir mensualment una mitjana inferior als 8 minuts per atencions finalitzades. Per poder assolir els llistats de qualitat anteriors la contractista, sota els mateixos requeriments de prestació del servei definits en els presents plecs, podrà utilitzar el personal i mitjans d'un altre centre d'atenció del que disposi arreu del territori.

L'atenció s'ha de realitzar en llengua catalana. En tot cas, per tal de no lesionar els drets de les persones usuàries a utilitzar qualsevol de les llengües oficials a la seva elecció, en cas de petició expressa per part de l'usuari, l'atenció es podrà realitzar en llengua castellana.

Malgrat l'anterior, el nombre total de trucades ateses des d'un altre centre en cap cas podrà ser superior el 25% del total de les trucades rebudes. La contractista, en el cas que hagi fet ús d'aquest altre centre, en el mes que això passi haurà de justificar que no ha superat aquest límit màxim establert.

3.2. Finalment, el contractista s'obliga a:

- Resoldre amb eficàcia les demandes dels ciutadans relatives als serveis prestats
- Transmetre al ciutadà el propòsit d'estar al seu servei
- Transmetre al ciutadà la idea que aquest servei tracta d'informar-lo, així com de facilitar-li les eines necessàries perquè pugui resoldre els seus dubtes, sense necessitat de desplaçar-se a les oficines del servei de gestió tributària
- Millorar i consolidar la confiança dels ciutadans en aquest servei.
- Facilitar l'accés a la informació històrica sobre el servei prestat.

3.3. En cas que s'implementin nous canals d'atenció, el SGTC del Consell Comarcal de la Selva establirà indicadors de qualitat una vegada transcorregut un període de prova, que permeti l'avaluació del servei.

4.- SEGUIMENT DEL SERVEI

4.1. El seguiment del servei es realitzarà mitjançant reunions del responsable designat per l'empresa contractista i del responsable del SGTC del Consell Comarcal. Les reunions de seguiment es realitzaran, segons elecció del responsable del SGTC del Consell Comarcal: al centre on es presti el servei del CAT o a les oficines del servei de gestió tributària i cadastral del CCS, sense perjudici que hi assisteixi personal d'ambdues parts a requeriment de qualsevol de les parts. A aquest efecte, s'efectuarà com a mínim una reunió mensual.

4.2. Els objectius de les reunions seran:

Examinar els indicadors de qualitat i revisar el servei prestat.

- Proposar i/o assenyalar les eventuais evolucions i canvis de l'entorn tecnològic i operatiu.

- Permetre l'intercanvi d'informació sobre el desenvolupament de les activitats realitzades i prendre decisions operatives necessàries.
- Revisar, establir i modificar, si fos necessari i d'acord amb els condicionants del servei, els indicadors de qualitat del servei i la seva ponderació.
- Definir una nova distribució horària i mensual dels operadors, si això fos necessari, per garantir una millor prestació del servei.

4.3. Els resultats del còmput d'aquests paràmetres obtinguts (quantitatius i qualitatius) donaran lloc a les actuacions pertinents de formació, reciclatge, etc., per solucionar les deficiències detectades i, si escau, l'aplicació de penalitzacions.

Santa Coloma de Farners,

Laura Palmada Frigola

Cap de Departament del servei de Gestió Tributària i Cadastral, en funcions