



Ajuntament de Lleida

LA PAERIA



Ajuntament de Lleida

Secretaria General

APROVAT per l'Ajuntament Ple

en sessió
de data

27 NOV. 2015

Dono Fe
El Secretari

**PLEC D'ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES
PER A LA CONTRATACIÓ DEL SUPORT AL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA
CIUTADANA 010, SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA DEL SERVEI DE TAXI
ADAPTAT I SERVEI D'ATENCIÓ ALS DESBORDAMENTS DE TRUCADES A LA
CENTRAL DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA**



Ajuntament de Lleida

Ajuntament de Lleida
Secretaria General**CONTINGUT**

1	INTRODUCCIÓ	1
2	OBJECTIU DE LA LICITACIÓ I ABAST	2
2.1	OBJECTIUS DE LA LICITACIÓ	2
2.2	ABAST	2
3	DESCRIPCIÓ DEL SERVEI	3
3.1	SERVEI TELEFÒNIC D'ATENCIÓ CIUTADANA 010	3
3.2	SERVEI D'ATENCIÓ A LES SOL·LICITUDS DE SERVEI DE "TAXI ADAPTAT"	4
3.3	SERVEI D'ATENCIÓ A LS DESBORDAMENTS DE TRUCADES A LA CENTRAL DE L'AJUNTAMENT	4
4	REQUERIMENTS DELS SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA	6
4.1	REQUERIMENTS OPERATIUS	6
4.2	REQUERIMENTS D'ORGANITZACIÓ	8
4.2.1	PERFILS	8
4.2.2	SEGUIMENT	9
4.2.3	FORMACIÓ	9
4.2.4	DIMENSIONAMENT DEL SERVEI	10
4.3	REQUERIMENTS DE SERVEIS I SISTEMES	13
4.3.1	INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL SERVEI	13
4.3.2	EQUIPAMENT DEL LLOC DE TREBALL DELS OPERADORS/DORES	13
4.3.3	SERVEIS I SISTEMES DE COMUNICACIONS	14
4.3.4	DISPONIBILITAT DELS SISTEMES	14
4.4	INFORMES I HISTÒRICS	15
4.5	FACTURACIÓ	15
4.6	PLANIFICACIÓ	16
4.7	PLA DE QUALITAT I ACORDS DE NIVELL DE SERVEI	16
4.8	PENALITZACIONS	17
4.8.1	PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DEL CALENDARI D'IMPLANTACIÓ	18
4.8.2	PENALITZACIONS PER FALTES LLEUS, GREUS I MOLT GREUS	18
4.8.3	PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS NIVELLS DE SERVEI (SLA)	19
5	REQUERIMENTS GENERALS	21
5.1	POSADA EN MARXA DEL SERVEI	21
5.2	ADEQUACIÓ PERMANENT A LES NECESSITATS	21
5.3	ACTITUD PROACTIVA	21
5.4	OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT	22
5.5	RESCISSIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS DE LA INFORMACIÓ	24
5.6	MILLORES A L'OFERTA	25



1 INTRODUCCIÓ

El present document inclou les especificacions tècniques per a l'externalització del suport als serveis d'atenció telefònica ciutadana de l'Ajuntament de Lleida.

L'Ajuntament de Lleida, d'ara endavant l'Ajuntament, per garantir la qualitat del servei ofert al ciutadà, necessita un seguit de serveis d'atenció telefònica que permetin l'atenció de les trucades realitzades pels ciutadans de Lleida a aquests diferents serveis .

L'Ajuntament té prevista l'externalització de part del suport dels serveis d'atenció telefònica ciutadana i l'establiment d'indicadors de nivell de servei que permetin supervisar l'acompliment dels paràmetres de qualitat establerts. Amb aquest objecte, obre un procés de concurrència d'ofertes per seleccionar-ne la més òptima i satisfer, així, els seus requeriments.

Aquest suport d'atenció telefònica contempla bàsicament tres serveis:

- Servei d'atenció ciutadana (servei 010)
- Atenció a les sol·licituds de servei de "Taxi Adaptat"
- Servei d'atenció als desbordaments de trucades a la central de l'ajuntament de Lleida.

El present Plec de clàusules tècniques inclou els apartats següents:

- Objectiu de la licitació i abast.
- Descripció dels serveis.
- Requeriments dels serveis.
- Requeriments generals.



2 OBJECTIU DE LA LICITACIÓ I ABAST

A continuació, es descriuen els objectius principals i l'abast de la licitació.

2.1 OBJECTIUS DE LA LICITACIÓ

L'objectiu de la licitació és la "Contractació del suport al servei d'atenció telefònica ciutadana 010, del servei d'atenció a les sol·licituds de servei de "Taxi Adaptat" i del servei de suport a l'atenció dels desbordaments de centraleta de l'Ajuntament de Lleida

L'objectiu principal preveu els aspectes següents:

- Externalitzar part del servei telefònic d'atenció ciutadana 010:
 - Recepció i atenció de les trucades adreçades al servei d'atenció ciutadana 010 de l'Ajuntament en els horaris i condicions fixats en aquest clausurat.
- Externalitzar el servei d'atenció a les sol·licituds de servei de "Taxi Adaptat".
 - Atenció a les trucades entrants al servei de transport públic esporàdic per a persones amb mobilitat reduïda.
- Externalitzar el servei de desbordament de trucades del sistema telefònic de l'Ajuntament de Lleida que no puguin ser atès pel personal municipal:
 - Recepció i atenció de trucades adreçades al servei d'operadora de l'Ajuntament que no puguin ser ateses pel personal municipal i en els horaris i condicions fixats en aquest clausulat.
- Garantir la qualitat del servei:
 - Implantar acords de nivell de servei i disposar d'elements per controlar el seu compliment.
 - Garantir un dimensionament de recursos que s'ajusti a les necessitats del servei.

2.2 ABAST

L'abast de la present licitació preveu:

- Recepció i atenció de trucades dels diferents serveis contemplats:
 - Atenció telefònica i gestió de les trucades rebudes al servei d'atenció telefònica ciutadana 010, al servei d'atenció a les sol·licituds de servei de "Taxi Adaptat" i al servei de suport a l'atenció dels desbordaments de centraleta de l'Ajuntament de Lleida, segons els procediments i horaris definit per als diferents serveis i contemplats en aquest clausulat.
- Serveis i sistemes de comunicacions i treball segons es contempla en aquest clausulat:
 - Enllaç i equips electrònics associats per a la comunicació amb els sistemes de veu i dades de l'Ajuntament.
 - Equipament d'usuari (PC de gestió, etc.).
 - Equipament específic d'usuari (aparellatge telefònic, auriculars, etc.).
 - Manteniment de tots aquests equips i serveis



3 DESCRIPCIÓ DEL SERVEI

3.1 SERVEI TELEFÒNIC D'ATENCIÓ CIUTADANA 010

L'Ajuntament de Lleida té a disposició de la població el servei 010 d'atenció telefònica ciutadana. Es disposa de la numeració 807 117 118 per centralitzar les trucades realitzades fora del municipi de Lleida.

Aquest servei, en horari laboral de matí de dilluns a divendres, serà atès per personal propi de l'Ajuntament. Els desbordaments que es produeixin durant aquest període serà atès també pel personal de la empresa adjudicatària en el horari i nombre de personal que s'especifica tot seguit.

Així mateix, aquest servei també serà atès pel personal de la empresa adjudicatària en la resta d'horaris que s'especifiquen tot seguit i amb el nombre de personal assenyalat d'un mode exclusiu.

FRANGES HORARIES	Número d'agents empresa adjudicatària						
	Dilluns	Dimarts	Dimecres	Dijous	Divendres	Dissabte	Diumenge
7 A 9	1	1	1	1	1	1	1
9 A 14	2	2	2	2	2	2	1
14 A 20	1	1	1	1	1	1	1
20 A 24	1	1	1	1	1	1	1

Les **funcions** realitzades pel servei són:

- Recepció i atenció de trucades per demanar informació municipal.
- Recepció i atenció de trucades per a la realització de tràmits municipals.
- Recepció i atenció de trucades per formular queixes.
- Participació en els circuits de manteniment de dades i informació.
- Rebre altres trucades generals i atendre-les segons els protocols que es fixin.

El tràfic gestionat pel servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament té la següent tipologia:

- Trucades per demanar informació municipal a l'Ajuntament o realitzar tràmits.
- Trucades per demanar informació no municipal a l'Ajuntament.
- Trucades per a realitzar gestions o tràmits municipals.
- Trucades per formular queixes a l'Ajuntament.
- Trucades no incloses a les anteriors tipologies com errors, etc.

Als usuaris se'ls atendrà en, castellà o català, segons ho sol·licitin, per tant els operadors/dores deuran de poder utilitzar correctament ambdues llengües



3.2 SERVEI D'ATENCIÓ A LES SOL·LICITUDS DE SERVEI DE "TAXI ADAPTAT"

L'Ajuntament de Lleida disposa d'un servei de transport públic esporàdic per a persones amb mobilitat reduïda. Aquesta licitació també contempla l'atenció i gestió de les trucades entrants a aquest servei.

Aquest servei serà atès íntegrament per la empresa adjudicatària.

En aquest servei es seguirà el següent protocol:

- El prestatari del servei, gestionarà el servei durant tot l'any, dins de l'horari d'atenció especificat anteriorment pel servei telefònic d'atenció ciutadana 010.
- El servei podrà ser atès pels mateixos operadors/dores que el servei d'atenció ciutadana 010 i simultàniament.
- El prestatari del servei, recollirà els serveis encomanats d'acord amb el protocol i instruccions que estableixi l'Ajuntament en cada moment
- Els operadors/dores atendran i recolliran les trucades que realitzin els usuaris del servei de forma diària.
- Informaran a l'usuari/a sobre l'acceptació del servei segons el procediment i mitjà fixat pel Departament de Serveis Personals de l'Ajuntament.
- Als usuaris se'ls atindrà en, castellà o català, segons ho sol·licitin, per tant els operadors/dores deuran de poder utilitzar correctament ambdues llengües.
- En qualsevol cas es seguiran en cada moment els protocols i línies d'actuació fixades des de l'Ajuntament que podran variar segons les necessitats del servei.

3.3 SERVEI D'ATENCIÓ A LS DESBORDAMENTS DE TRUCADES A LA CENTRAL DE L'AJUNTAMENT

L'Ajuntament de Lleida té a disposició de la població el número de centraleta de l'Ajuntament 973 700 300 que dona accés a tots els serveis i departaments de la Corporació. Aquest servei està atès per personal propi de l'Ajuntament.

Aquesta licitació contempla que l'adjudicatari atindrà les trucades que no puguin ser ateses pel personal de l'Ajuntament de Lleida i el sistema de desbordament dirigeixi als serveis de l'adjudicatari.

Aquest servei serà atès per l'adjudicatari en el mateix horari d'atenció especificat anteriorment pel servei telefònic d'atenció ciutadana 010. El servei podrà ser atès pels mateixos operadors/dores que el servei d'atenció ciutadana 010 i simultània.

Als usuaris se'ls atindrà en, castellà o català, segons ho sol·licitin, per tant els operadors/dores deuran de poder utilitzar correctament ambdues llengües.

Les funcions que deuran ser realitzades per aquest servei són:

**Ajuntament de Lleida**

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- Recepció de les trucades, dins l'horari acordat, destinades a la centraleta de l'Ajuntament i que hagin desbordat els serveis d'atenció propis de l'Ajuntament.
- Tasques pròpies de l'operadora com la transferència de trucades a extensions internes de l'Ajuntament, etc.
- Participació en els circuits de manteniment de dades dels telèfons de centraleta.
- Prendre les notes adients i transmetre-les als serveis oportuns de l'Ajuntament.



4 REQUERIMENTS DELS SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

4.1 REQUERIMENTS OPERATIUS

Respecte a l'operativa del servei de suport a l'atenció telefònica ciutadana 010, del servei d'atenció a les sol·licituds de servei de "Taxi Adaptat" i del servei de suport a l'atenció dels desbordaments de centraleta de l'Ajuntament de Lleida, el licitador ha de complir amb els següents requeriments:

Totes les atencions, protocols i metodologies utilitzades seran les fixades i acordades amb els serveis corresponent de l'Ajuntament de Lleida. Qualsevol canvi aportat per l'adjudicatari deurà ser prèviament aprovat per aquests serveis municipals abans de la seva implementació.

Recepció i atenció de trucades:

- L'horari dels serveis serà el definit en l'apartat 3.1, o sigui, de 7h a 24h de tots els dies de la setmana.
- Es centralitzaran totes les trucades entrants sobre els sistemes de comunicacions de l'Ajuntament:
 - L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatari extensions IP del seu sistema de comunicacions, per tal de poder realitzar l'atenció telefònica del servei 010 i de desbordament de centraleta.
 - L'Adjudicatari haurà de resoldre la connexió amb la Xarxa Corporativa Municipal assegurant els amplex de banda adequats per oferir el servei d'un mode satisfactori i contemplant les especificacions tècniques contemplades en aquest clausulat.
- Els idiomes per l'atenció de les trucades seran el català i castellà:
 - L'atenció de trucades es realitzarà, en primera instància en català.
 - En cas que l'interlocutor utilitzi i/o sol·liciti el castellà, l'agent prosseguirà la conversa en aquest idioma.
- L'Ajuntament lliurarà la documentació i protocols necessaris amb la informació i procediment per a la correcta atenció de les diferents tipologies de trucades rebudes al servei 010 i al servei de desbordament de centraleta, realització de tràmits, derivació de trucades, etc. Aquesta informació i protocols podrà ser variada des dels serveis específics de l'Ajuntament segons les necessitats del servei.
- Els agents telefònics disposaran d'accés a l'aplicatiu proporcionat per l'Ajuntament per accedir a la informació necessària per a la prestació dels serveis així com per registrar la informació bàsica corresponent a cada trucada.
- La derivació de les trucades a l'Ajuntament des del servei de desbordament de centraleta es realitzarà mitjançant la Xarxa Corporativa Municipal, pel propi sistema de comunicacions de l'Ajuntament, amb el qual el adjudicatari haurà de resoldre la interconnexió..
- En cas que tots els agents estiguin ocupats s'escoltarà un missatge tranquil·litzador d'espera que es repetirà cada 8 segons, segons configuració dels sistemes de l'Ajuntament.
- Les trucades entrants podran ser gravades per motius de seguretat i de qualitat del servei



Realització de trucades sortints:

- En cas que així ho determini l'Ajuntament, el servei d'atenció ciutadana podrà realitzar trucades sortints a la ciutadania per la comunicació d'incidències públiques, realització de campanyes o qualsevol altre procediment que es determini.
- Les trucades sortints podran ser gravades per motius de seguretat i de qualitat del servei

Atenció de les trucades per part dels agents telefònics:

- Degut a la naturalesa del servei d'atenció telefònica, els agents telefònics que prestin els serveis hauran de disposar de la formació i coneixements necessaris per garantir la seva eficiència i qualitat. En l'oferta s'especificarà acuradament aquest nivell i coneixement així com els plans de formació i actualització continuats que es contemplen per aquest personal.
- En general, la comunicació dels agents telefònics amb l'usuari dels serveis ha de complir les següents característiques bàsiques:
 - Identificar el servei (010 ó Ajuntament de Lleida) a l'usuari que truca.
 - Conèixer els procediments a seguir per la prestació de cadascun dels serveis (tràmits, informació municipal, etc.) i les eines disponibles per realitzar una atenció telefònica a l'usuari ràpida i eficient. Disposar d'informació, encara que no especifica del servei, però que ha estat facilitada en altres ocasions i que milloren la qualitat de l'atenció a l'usuari.
 - Guiar l'usuari al llarg de la comunicació realitzant les preguntes adequades, identificant les seves necessitats i evitant allargar el temps de durada de la trucada i els temps d'espera dels altres usuaris.
 - Transmetre de forma adequada i concreta, amb explicacions clares, la informació que sol·licita l'usuari, adaptant l'explicació al tipus de persona (joves, gent gran,...) i evitant utilitzar llenguatge massa col·loquial o tècnic.
 - Resoldre la situació plantejada per l'usuari de forma ràpida i eficaç, indicant a l'usuari alternatives quan el que sol·licita no estigui dintre de les possibilitats del servei.
 - Mantenir el nivell d'atenció i d'interès al què planteja l'usuari, evitant fer-li repetir per què no es presta atenció al què diu.
 - El tracte a l'usuari ha de ser amable i educat. Disculpant-se en cas de cometre un error o molèstia, parlant l'usuari de vostè, demanant si us plau el que es necessiti d'ell o agraint-li que utilitzi el servei.
 - En cas de conflicte, mantenir la calma, escoltar a l'usuari i tractar de calmar-lo donant-li una explicació adequada, una alternativa o passant-lo a un supervisor, evitant parlar-li amb descortesia o cridar.
 - Utilitzar correctament el to de veu i els silencis en la conversa. Evitar parlar massa alt, baix, ràpid o lent, o utilitzar un to monòton sense expressió.
 - Informar a l'usuari de per què se'l posa en espera, en cas de fer-ho, reprendre la trucada abans de 20 segons i excusar-se per la demora en donar-li resposta.
 - Seguir els protocols d'atenció que es marquin des de l'Ajuntament
- Els agents han de tenir accés a informació estadística bàsica que permeti garantir la qualitat dels serveis: número de trucades en cua, temps d'espera en cua, etc.
- Els agents han de tenir coneixements sobre la normativa de protecció de dades per tal de gestionar adequadament la informació facilitada a l'usuari en cada moment
- Els agents hauran de complir els protocols definits per l'Ajuntament:
 - Protocols d'actuació:
 - Operatiu, que indica com han d'utilitzar el hardware i software específic per l'atenció
 - Atenció, que indica com s'han d'atendre les diferents trucades segons la tipologia
 - Informació, que indica com s'han de fer les consultes i la informació que cal facilitar



- Tramitació, que indica la forma de gestionar les diferents tramitacions
 - Seguretat, que indica quines mesures cal adoptar
 - Emergències, que indica les actuacions a seguir en cas d'emergències
 - Específics
- Protocols de manteniment de dades i sistemes de retroalimentació.
 - Protocol de protecció de dades i seguretat.

4.2 REQUERIMENTS D'ORGANITZACIÓ

L'adjudicatari del servei de suport a l'atenció telefònica ciutadana 010, del servei d'atenció a les sol·licituds de servei de "Taxi Adaptat" i del servei de suport a l'atenció dels desbordaments de centraleta de l'Ajuntament de Lleida, contemplat en aquesta licitació, deurà de resoldre, estigui ubicat on estigui, la connexió amb la Xarxa Corporativa Municipal assegurant els amplex de banda adequats per oferir el servei d'un mode satisfactori i contemplant les especificacions tècniques contemplades en aquest clausulat.

L'adjudicatari facilitarà l'accés de personal de l'Ajuntament a les seves ubicacions per la instal·lació i gestió dels serveis i sistemes facilitats per l'Ajuntament, atendrà els seus requeriments operatius i els hi facilitarà la seva tasca.

En el cas que, per realitzar aquestes instal·lacions o el manteniment de les mateixes, el personal propi de l'Ajuntament o subcontracta per realitzar aquesta tasca tingui que desplaçar-se fora de la ciutat de Lleida l'adjudicatari es farà càrrec de les corresponents dietes i costos de desplaçament.

Així mateix l'Ajuntament podrà accedir en qualsevol moment en les instal·lacions des de les que el adjudicatari doni el servei per poder verificar el correcte compliment de les condicions i protocols fixats en aquest clausulat.

Per tal de complir els nivells de qualitat del servei, la relació entre l'Ajuntament i l'adjudicatari complirà els següents requisits:

- Utilització d'un entorn col·laboratiu entre l'Ajuntament i els operadors i gestors de l'adjudicatari per a l'intercanvi d'informació, avisos, protocols, estadístiques, consultes, dades, etc.
- Des d'aquest entorn es canalitzaran les consultes, reclamacions, avisos i altres comunicacions realitzades per l'Ajuntament.
- L'atenció serà personalitzada, permanent i àgil.
- L'Ajuntament podrà realitzar totes les gestions a través de l'entorn col·laboratiu, via trucada telefònica o correu electrònic.
- Es comunicaran amb la suficient antelació tots els canvis de personal (noves incorporacions i baixes) per gestionar i garantir la seguretat en l'accés al sistema informàtic.

4.2.1 PERFILS



- Per a la prestació dels serveis, els recursos dedicats per l'adjudicatari hauran de presentar un perfil amb els següents requeriments mínims que deurà especificar en la seva oferta acreditant la titulació, experiència i coneixements dels perfils proposats:
 - Agents telefònics:
 - Nivell d'estudis: Graduat en ESO o equivalent.
 - Coneixement del català (preferible nivell C) i castellà.
 - Coneixements d'ofimàtica
 - Coneixements de navegació web, cerques, formularis, ..
 - Capacitat de control en situacions d'estrès.
 - Coneixements de la geografia física i humana de Lleida.
 - Diccio adequada i fluïdesa verbal tant en català com en castellà.
 - Coneixements normativa protecció de dades
 - Capacitat d'utilització d'equips informàtics
 - Supervisors:
 - Nivell d'estudis: Títol de Batxillerat, BUP, FP2 o equivalent.
 - Alt nivell de català i castellà.
 - Coneixements d'ofimàtica.
 - Capacitat de control en situacions d'estrès.
 - Coneixement de gestió de plataformes d'atenció de trucades.
 - Capacitat de lideratge i organització de recursos humans.
 - Capacitat d'anàlisi i síntesi.
 - Gerent del servei:
 - Nivell d'estudis: Títol universitari. Es valorarà estudis de post-grau.
 - Alt nivell de català, castellà i anglès.
 - Experiència en la gestió d'equips i coordinació de projectes.
 - Coneixements d'ofimàtica.
 - Capacitat de control en situacions d'estrès.
 - Coneixement de gestió de plataformes d'atenció de trucades.
 - Capacitat de lideratge i organització de recursos humans.
 - Capacitat d'anàlisi i síntesi.

4.2.2 SEGUIMENT

Setmanalment es realitzaran reunions de seguiment entre l'adjudicatari i els serveis tècnics de l'Ajuntament de Lleida:

Les reunions seran presencials i en dependències de l'Ajuntament.

En les reunions per part de l'adjudicatari hi participaran el gerent del servei, el responsable del projecte i els tècnics que l'adjudicatari cregui oportú en cada cas.

4.2.3 FORMACIÓ

El personal que l'adjudicatari destini a aquest servei deurà rebre una formació continuada per poder mantenir les seves qualificacions i garantir una bona qualitat del servei.

L'adjudicatari farà constar en la seva oferta el Pla de Formació d'aquest personal.



Aquest Pla de Formació complirà els següents requisits:

- Inicialment es realitzarà, per part de l'adjudicatari, una formació d'atenció telefònica als agents telefònics seleccionats per a la prestació del servei.
- L'Ajuntament realitzarà formació específica a cada un dels agents del servei, sobre els aplicatius, tràmits, continguts, bases de dades, etc. en les ubicacions de l'Ajuntament.
- En el cas de contractació d'un nou agent, l'Ajuntament realitzarà la formació específica a les ubicacions de l'Ajuntament.
- L'adjudicatari realitzarà formació periòdica de reciclatge dels operadors durant l'horari laboral.

4.2.4 DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

Els licitadors hauran de fer les seves propostes en relació al dimensionament que garanteixi els nivells de qualitat de servei requerits per a l'atenció i gestió de totes les trucades rebudes al servei de suport a l'atenció telefònica ciutadana 010 i del servei de suport a l'atenció dels desbordaments de centraleta. En l'apartat 4.4 s'especifiquen els paràmetres de qualitat requerits per a la prestació del servei.

Es detalla a continuació la distribució de trucades per franja horària del dia carregat, el dia mitjà i el dia menys carregat, en horari de 7 a 24 hores. En general, en horari de 7 a 8 hores i de 23 a 24 hores, es considera un volum de trucades que oscil·la entre 0 i un màxim de 6 trucades per hora, excepte situacions eventuais.

El temps mig de duració de trucada estimat és de 95 segons per les trucades al servei 010 i servei de taxi i de 35 segons per les trucades al servei de desbordament de la centraleta.

- **Dia carregat:**

DIA CARREGAT		
Interval	Trucades Entrants	%
07:00-08:00	0	0,00
08:00-09:00	12	2,58
9:00-10:00	58	12,45
10:00-11:00	92	19,74
11:00-12:00	71	15,24
12:00-13:00	85	18,24
13:00-14:00	53	11,37
14:00-15:00	21	4,51
15:00-16:00	14	3,00
16:00-17:00	11	2,36
17:00-18:00	18	3,86
18:00-19:00	14	3,00
19:00-20:00	13	2,79
20:00-21:00	3	0,64
21:00-22:00	0	0,00
22:00-23:00	0	0,00
23:00-24:00	1	0,21
Total	466	100





Ajuntament de Lleida

• Dia mitjà:

DIA MITJÀ		
Interval	Trucades Entrants	%
07:00-08:00	0	0,00
08:00-09:00	4	1,86
9:00-10:00	20	9,30
10:00-11:00	46	21,40
11:00-12:00	16	7,44
12:00-13:00	48	22,33
13:00-14:00	21	9,77
14:00-15:00	17	7,91
15:00-16:00	5	2,33
16:00-17:00	12	5,58
17:00-18:00	12	5,58
18:00-19:00	10	4,65
19:00-20:00	1	0,47
20:00-21:00	0	0,00
21:00-22:00	3	1,40
22:00-23:00	0	0,00
23:00-24:00	0	0,00
Total	215	100

• Dia menys carregat:

DIA MENYS CARREGAT		
Interval	Trucades Entrants	%
07:00-08:00	1	0,64
08:00-09:00	1	0,64
9:00-10:00	39	25,00
10:00-11:00	28	17,95
11:00-12:00	12	7,69
12:00-13:00	26	16,67
13:00-14:00	16	10,26
14:00-15:00	11	7,05
15:00-16:00	4	2,56
16:00-17:00	5	3,21
17:00-18:00	4	2,56
18:00-19:00	4	2,56
19:00-20:00	2	1,28
20:00-21:00	2	1,28
21:00-22:00	1	0,64
22:00-23:00	0	0,00
23:00-24:00	0	0,00
Total	156	100





Carregat		
Atenció Total	Amb suport externalitzat	%
611	466	76,27

Mitjà		
Atenció Total	Amb suport externalitzat	%
340	215	63,23

Menys carregat		
Atenció Total	Amb suport externalitzat	%
293	156	53,24

En cas de variacions en el volum de trucades rebudes, l'adjudicatari dimensionarà el servei per tal de garantir els acords de nivell de servei establerts.

4.3 REQUERIMENTS DE SERVEIS I SISTEMES

L'adjudicatari ha de satisfer els següents requeriments tècnics que farà constar explícitament en la seva oferta:

4.3.1 INFRAESTRUCTURA FÍSICA DEL SERVEI

Les infraestructures per a la prestació dels serveis a les instal·lacions de l'adjudicatari han de complir:

Respecte a la ubicació física, superfície, recursos disponibles i destinats a la realització del servei, les instal·lacions i infraestructures per a la prestació dels serveis han de garantir un dimensionament per al nº agents necessaris en base al perfil de tràfic actual amb capacitat d'assumir un increment d'agents d'un 50% en esdeveniments especials.

4.3.2 EQUIPAMENT DEL LLOC DE TREBALL DELS OPERADORS/DORES

Cada lloc de treball de operador/dora disposarà d'un ordinador personal dotat de sistema operatiu Windows 8.1 o superior, aquest sistema operatiu s'anirà actualitzant segon la natural evolució tecnològica.



Aquest equip estarà dotat de sistemes de seguretat, anti-virus i anti-malware de darrera generació i actualitzats continuadament.

Aquests equips, el seu sistema operatiu, el seu programari de seguretat i possible suite ofimàtica correran a càrrec de l'adjudicatari.

El software específic de gestió telefònica, ACD i específic per a la gestió municipal serà proveït per l'Ajuntament de Lleida.

Així mateix els utilatges corresponents al servei de veu, si per raons de compatibilitat fos necessari, també serien proporcionats per l'Ajuntament de Lleida.

Aquests equips d'usuari estaran integrats i faran "login" a la Xarxa Corporativa Municipal i, per tant, seran d'ús exclusiu per aquest servei i deuran seguir totes les normes i protocols que fixen l'Ajuntament de Lleida i la legislació i normativa vigent.

Els operadors/dores d'aquest equip actuaran com usuaris de la Xarxa Corporativa Municipal i, per tant, deuran complir i observar tots els protocols i normatives que l'Ajuntament de Lleida fixa al respecte.

En el cas que, per realitzar les instal·lacions de software o equips, o realitzar el seu manteniment, el personal propi de l'Ajuntament o subcontracta per realitzar aquesta tasca tingui que desplaçar-se fora de la ciutat de Lleida, l'adjudicatari es farà càrrec de les corresponents dietes i costos de desplaçament.

4.3.3 SERVEIS I SISTEMES DE COMUNICACIONS

L'Adjudicatari haurà de resoldre la connexió amb la Xarxa Corporativa Municipal assegurant els amplecs de banda adequats per oferir el servei d'un mode satisfactori i contemplant les especificacions tècniques pròpies de l'Ajuntament de Lleida.

Aquesta connexió la podrà resoldre l'adjudicatari amb infraestructura pròpia o a través de serveis d'operadors de telecomunicacions, corrent en ambdós casos tots els costos de la seva part.

Llevat que la connexió es faci amb mitjans propis i exclusius, la connexió deura ser xifrada utilitzant els darrers estàndards de seguretat, fent-se l'adjudicatari responsable dels costos dels equips necessaris en tots dos extrems de la connexió. L'accés a aquests equips estarà obert als tècnics de telecomunicacions de l'Ajuntament.

L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatari extensions IP del seu sistema de comunicacions, per tal de poder realitzar l'atenció telefònica del servei 010 i de desbordament de centraleta.

4.3.4 DISPONIBILITAT DELS SISTEMES

Per tal d'assegurar un funcionament continuat i sense interrupcions del servei, l'adjudicatari ha de disposar de sistemes que garanteixin la seguretat i el funcionament del servei (sistemes d'alimentació ininterrompuda (SAI), control d'accés, sistemes de seguretat,...), aquests aspectes es faran constar amb detall i explícitament en la seva oferta.

L'adjudicatari definirà, conjuntament amb l'Ajuntament, les actuacions en cas de fallida irrecuperable del servei, podent definir el desplaçament d'agents a les instal·lacions de l'Ajuntament, etc. Es valorarà positivament el temps necessari pel desplaçament d'agents a dependències de l'Ajuntament.

L'adjudicatari garantirà la protecció de les dades disponibles amb compliment de la normativa vigent (LOPD) i segons el clausulat d'aquesta licitació.



L'adjudicatari es compromet a conèixer i complir la normativa de seguretat de l'Ajuntament per l'ús dels serveis i sistemes de l'Ajuntament.

4.4 INFORMES I HISTÒRICS

L'adjudicatari lliurarà, amb la següent periodicitat, i addicionalment sota demanda de l'Ajuntament, els següents informes, orientats a millorar la gestió del servei:

- Setmanalment:
 - Previsió de personal setmanal.
- Mensualment:
 - Informes de seguiment amb informació sobre el número d'agents telefònics per franja horària, relació d'incidències tècniques, ...
 - Propostes de millores dels procediments establerts, eines de gestió de les trucades, etc., orientades a millorar el nivell de servei.

En cas que l'adjudicatari disposi de les eines i/o informació necessària d'activitat, aquest també serviran per complementar els propis de l'Ajuntament.

L'Ajuntament i l'adjudicatari repassaran i contrastaran periòdicament els d'informes de compliment dels SLAs pactats i els corresponents càlculs dels imports de penalització.

Addicionalment, l'adjudicatari lliurarà aquells informes que determini l'Ajuntament i en la periodicitat que aquest estableixi, en referència a indicadors quantitatius i qualitatius, així com previsió de personal, relació d'incidències i altres que es puguin considerar.

4.5 FACTURACIÓ

El sistema de facturació ha de permetre les següents facilitats:

El sistema de facturació ha de permetre les següents facilitats:

- Informació detallada dels costos del servei.
- La facturació es presentarà en format electrònic, d'acord amb la "Ley 25/2013, de 27 de diciembre, de impulso de la factura electrónica y creación del registro contable de facturas en el Sector Público" i normativa vigent.
- Els licitadors indicaran en les seves propostes el format, continguts, nivell de detall, eines de processament, data de presentació factura, i altres.
- En el cas de facturació del servei en funció de les hores d'atenció per agent, la comptabilització de les hores es realitzarà en base al període transcorregut mentre que l'operador es troba en estat "connectat" i "preparat" en el sistema ACD de l'Ajuntament.



4.6 PLANIFICACIÓ

Una vegada adjudicat el servei, es seguiran les següents fases metodològiques per a la implantació, de manera coordinada amb l'equip destinat per l'Ajuntament:

Reunió inicial

El servei deurà ser operatiu al 100% a partir de la data que figuri com inici del servei en el corresponent contracte. Qualsevol cost generat pel incompliment d'aquesta clàusula serà assumit íntegrament per l'adjudicatari.

Després de l'adjudicació, es realitzarà una reunió amb els responsables del projecte per part de l'Ajuntament i de l'adjudicatari, per definir el calendari a seguir per a la posada en marxa del servei, amb els següents objectius:

- Establiment d'una comissió de seguiment integrada per representants de l'Ajuntament i l'adjudicatari. Definició d'interlocutors.
- Revisió de l'abast dels serveis i definició detallada dels procediments operatius.
- Revisió de les tasques a realitzar i la seva planificació inicial.
- Revisió dels recursos, sistemes necessaris i requeriments.
- Revisió de les infraestructures de suport necessàries (interconnexions, etc.).
- Lliurament de protocols i procediments per a la prestació del servei.
- Lliurament de normatives i reglaments interns de l'Ajuntament.

Planificació detallada

L'adjudicatari presentarà una planificació detallada, dintre del calendari proposat, de les accions que a continuació s'enumeren:

- Activitats a realitzar.
- Responsabilitats.
- Terminis temporals detallats.
- Pla de formació dels agents telefònics destinats a la prestació dels serveis.

La implantació dels serveis objectes del present Plec ha de ser planificada per l'adjudicatari segons la planificació de posada en marxa fixada per l'Ajuntament.

Seguiment

Periòdicament l'adjudicatari lliurarà un resum de l'estat de la implantació dels serveis indicant els avanços realitzats, així com els problemes trobats relacionats amb la implantació, documentació disponible, procediments, etc.

4.7 PLA DE QUALITAT I ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els licitadors hauran de presentar un pla de qualitat que inclogui el procediment i indicadors de nivell de servei per al seguiment i assegurament dels requeriments en cada un dels següents aspectes:

- Pla de qualitat del model operatiu:
 - Procediment de seguiment de la qualitat del model de recepció i atenció de trucades, establint els indicadors qualitatius i quantitatius necessaris.
 - Procediment d'actualització de la documentació relacionada amb la prestació del servei.



- Pla de qualitat del model organitzatiu:
 - Procediment de seguiment i garantia de qualitat del model organitzatiu. Metodologia utilitzada per al compliment dels nivells de servei (auditories internes, autoavaluacions dels agents,...).
 - Pla de contingències per respondre a les necessitats puntuals del servei en casos especials.
 - Pla de formació continuada del personal dedicat al servei.
- Pla de qualitat dels serveis i sistemes:
 - Procediment de seguiment de la qualitat dels serveis i sistemes de comunicacions que suporten els serveis de suport al servei d'atenció telefònica ciutadana 010, del servei d'atenció a les sol·licituds de servei de "Taxi Adaptat" i del servei de suport a l'atenció dels desbordaments de centraleta.
 - Pla de contingències per respondre a les necessitats puntuals del servei en casos especials.

Acords de nivell de servei

Els licitadors hauran d'indicar a les seves propostes els acords de nivell de servei proposats, així com les penalitzacions previstes en cas d'incompliment dels acords establerts. Els nivells de servei mínims requerits es detallen a la taula a continuació:

Generals del servei	SLA sol·licitat
Temps de lliurament dels informes setmanals	Abans del divendres de la setmana següent
Temps de lliurament dels informes mensuals	Abans del dia 25 del mes següent
Serveis d'atenció telefònica al ciutadà	SLA sol·licitat
Probabilitat de pèrdua diària	Inferior al 5%
Probabilitat de pèrdua mensual	Inferior al 2%
Temps d'espera en cua mensual	Inferior a 20 segons en el 95% de les trucades
Compliment dels protocols. Els licitadors han d'indicar el sistema de control de qualitat i avaluació a tal efecte.	Compliment dels protocols en el 95% de les trucades

En cas que es detectin desviacions significatives en els SLA's d'atenció telefònica, l'adjudicatari proposarà els mecanismes de millora que consideri necessaris. En aquesta línia, podran proposar l'augment de personal necessari per garantir la qualitat de servei òptima sense que això impliqui sobre costos del servei.

4.8 PENALITZACIONS

En el cas de produir-se incompliments en el contracte l'Ajuntament de Lleida podrà imposar al contractista les penalitzacions detallades tot seguit, salvo que, donada la gravetat del incompliment, l'Ajuntament de Lleida opti per la rescissió total del contracte.

Com a norma general, tots els costos extraordinaris que es produeixin per incompliment de les condicions del contracte aniran a càrrec de l'adjudicatari.

L'aplicació de les penalitzacions a l'adjudicatari dels serveis es basa en els criteris d'aplicació següents:



Ajuntament de Lleida

- Les penalitzacions, en el cas d'aplicar-se, es faran efectives en la facturació periòdica dels serveis afectats. L'aplicació de les penalitzacions als serveis afectats per incompliment dels nivells de servei establerts, es realitzarà tenint com a base la reducció en la facturació.
- L'adjudicatari està obligat a l'abonament de les penalitzacions, encara que la seva aplicació o reducció en l'import dels serveis no hagi estat possible per qualsevol causa (avaria de procediment, de facturació, etc.). En aquest cas, es pactarà amb l'Ajuntament el procediment d'abonament.
- Les diferents penalitzacions a aplicar sobre un servei tenen caràcter acumulatiu, i totes les penalitzacions a aplicar dins el període del contracte són també acumulatives. El límit màxim global de penalització s'estableix en un 15% de la facturació anual global i s'aplicarà quan la suma de penalitzacions superi el 15% de la factura anual.

4.8.1 PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DEL CALENDARI D'IMPLANTACIÓ

En cas d'incompliment referent al calendari d'implantació, per cada setmana de retard s'aplicarà una penalització d'una quantitat equivalent al 5% de la quota mensual total.

En cas que la falta de servei, manteniment o garanties impliqui uns costos econòmics directes i extraordinaris, l'adjudicatari haurà d'assumir-los, a més de la penalització esmentada anteriorment.

4.8.2 PENALITZACIONS PER FALTES LLEUS, GREUS I MOLT GREUS

Quan la empresa adjudicatària, per causes imputables a ella mateixa, deixes de prestar el servei d'un mode adequat i eficient, el complís sols parcialment o incorregués en faltes, l'Ajuntament de Lleida podrà optar per la resolució o rescissió del contracte, segons consta en aquest clausulat, confiscar possibles garanties constituïdes o imposar penalitzacions econòmiques en una quantia que podrà arribar fins al 10% del contracte anual.

La gravetat de les possibles faltes s'establirà segons el següent barem:

- Faltes lleus sancionades fins a 300 euros per falta.
 - Ús incorrecte dels recursos, instal·lacions i materials de l'Ajuntament de Lleida.
 - Substitució dels equips tècnics designats per a l'execució del contracte sense previ avís i vist i plau de l'Ajuntament, salvo urgència o causa justificada.
- Faltes greus, sancionades des de 300 a 600 euros per falta.
 - Haver estat sancionat tres vegades per faltes lleus al llarg d'un any.
 - Incompliment de les clàusules d'aquesta licitació. Sempre que no sigui motiu de falta molt greu i rebin la corresponent sanció.
 - Incompliments de la normativa de protecció de dades, d'altres preceptes i normatives legals o fer un mal ús de la informació. Sempre que no sigui motiu de falta molt greu i rebin la corresponent sanció.
 - La no prestació ocasional del servei.
- Faltes molt greus sancionades des de 600 a 1.000 euros per falta.
 - Haver estat sancionat tres vegades per faltes greus al llarg d'un any.
 - Incomplir reiteradament els nivells de servei
 - Incompliment del compromís de dedicar o adscriure a l'execució del contracte els mitjans personals o materials suficients i acordats segons aquest clausulat i l'oferta de l'adjudicatari.
 - Incompliment evident de les condicions ofertades i les possibles millores compromeses



- Incompliment per part de l'empresa adjudicatària de la normativa vigent en matèria laboral, de seguretat social i de prevenció de riscos laborals.
- Així mateix es consideraran faltes molt greus aquelles faltes lleus o greus que per la seva transcendència així es consideri.

4.8.3 PENALITZACIONS PER INCOMPLIMENT DELS NIVELLS DE SERVEI (SLA)

La qualitat del serveis prestats pels adjudicataris es controlarà, entre altres, mitjançant els indicadors de nivell de servei o "Service Level Agreements".

L'adjudicatari es compromet a garantir els següents SLA (Service Level Agreements):

Les penalitzacions contemplades poden ser acumulatives quan coincideixin varies d'elles en un mateix cas (salvo que s'indiqui el contrari) i s'aplicaran independentment de les possibles penalitzacions per altres faltes.

El nivell de SLA i les seves penalitzacions es guiarà pel següent quadre:

Generals del servei	V _{SLA} SLA mínim sol·licitat	ΔX	ΔY	Penalització màxima
Temps de lliurament dels informes setmanals	Abans del divendres de la setmana següent	Per cada dia passat	2 % de la facturació global mensual	5% de la facturació global mensual
Temps de lliurament dels informes mensuals	Abans del dia 25 del mes següent	Per cada setmana passada	5% de la facturació global anual	5% de la facturació global anual
Serveis d'atenció telefònica al ciutadà	V _{SLA} SLA mínim sol·licitat	ΔX	ΔY	Penalització màxim
Probabilitat de pèrdua diària	Inferior al 5%	Per cada 1% de més diari	1% de la facturació global mensual	10% de la facturació global mensual
Probabilitat de pèrdua mensual	Inferior al 2%	Per cada 0,5% de més mensual	1% de la facturació global mensual	10% de la facturació global mensual
Temps d'espera en cua mensual	Inferior a 20 segons en el 95% de les trucades	Per cada 1% de més detectat com "no complert" en un mes	1% de la facturació global mensual	10% de la facturació global mensual
Compliment dels protocols. Els licitadors han d'indicar el sistema de control de qualitat	Compliment dels protocols en el 95% de les trucades	Per cada 1% detectat com "no complert" en un mes	2% de la facturació global mensual	15% de la facturació global mensual



Ajuntament de Lleida

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

i avaluació a tal efecte.				
---------------------------	--	--	--	--

L'aplicació de les penalitzacions a l'adjudicatari dels serveis es basa en els criteris generals i en els següents:

- Mensualment, en base a la informació enviada per l'adjudicatari, es calcularan les penalitzacions de la manera següent i segons la taula adjunta a aquest apartat:
 - Cada SLA disposarà d'un valor V_{SLA} que s'ha de complir i, a partir del incompliment del mateix, l'adjudicatari pot ser penalitzat.
 - A partir d'aquest valor V_{SLA} , cada increment ΔX del valor podrà ser penalitzat en la quantia ΔY de la facturació mensual.
 - Per a cada SLA existirà un valor màxim a penalitzar

En qualsevol cas l'Ajuntament, al seu criteri, podrà aplicar o no en cada cas aquestes penalitzacions.

L'Ajuntament podrà realitzar auditories periòdiques dels paràmetres oferts amb personal propi o recursos externs. Amb motiu d'això, l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la realització dels treballs associats i col·laborar amb els mitjans necessaris.

- En cas que el resultat de l'auditoria presenti diferències superiors a un 10%, l'Ajuntament podrà aplicar la penalització corresponent.
- En cas de no aportar la informació requerida per l'Ajuntament dins els terminis pactats, l'Ajuntament podrà aplicar la penalització màxima sobre la facturació global mensual (15%).
- En cas de desacord respecte a les valoracions econòmiques de les possibles penalitzacions, es demanarà la valoració o peritatge d'una consultora externa de prestigi reconegut i consensuada per ambdues parts. El cost d'aquestes valoracions o peritatges anirà a càrrec de l'adjudicatari.

L'Ajuntament es reserva, previ avis i justificant-ho fefaentment, el dret d'afegir nous paràmetres i afegir o modificar els proposats per garantir la màxima qualitat dels serveis prestats i satisfer les necessitats pròpies de l'Ajuntament.

L'Ajuntament podrà realitzar auditories periòdiques dels paràmetres oferts amb personal propi o amb recursos externs. Per aquest motiu, l'adjudicatari estarà obligat a facilitar la realització de les tasques associades i col·laborar amb els mitjans necessaris.



5 REQUERIMENTS GENERALS

Adicionalment als serveis especificats, l'adjudicatari ha de satisfer els següents requeriments generals:

5.1 POSADA EN MARXA DEL SERVEI

L'adjudicatari es farà càrrec de la posada en marxa del servei i la posterior gestió i manteniment dels serveis i sistemes necessaris per a la prestació del servei i objecte del present Plec.

L'adjudicatari disposarà de tot l'equipament, sistemes i serveis de comunicacions necessaris per la prestació del servei segons els requeriments especificats al present Plec.

És a dir, l'Ajuntament no assumirà cap altre cost associat a la implantació dels serveis contractats.

D'altra banda, els licitadors no han de preveure cap tipus de dedicació per part del personal de l'Ajuntament, en tasques associades a la posada en marxa salvo el ja previstos en el clausulat.

El servei deurà ser operatiu al 100% a partir de la data que figuri com inici del servei en el corresponent contracte. Qualsevol cost generat pel incompliment d'aquesta clàusula serà assumit íntegrament per l'adjudicatari.

5.2 ADEQUACIÓ PERMANENT A LES NECESSITATS

L'Ajuntament és un organisme viu i dinàmic i això comporta, entre altres:

- La necessitat d'evolució dels serveis de forma contínua.
- La futura ampliació dels serveis prestats (tràmits, informació, etc.).
- Situacions especials que poden requerir ampliacions temporals dels serveis (campanyes, etc.).

Aquest dinamisme comporta que el dimensionament actual, previst en el Plec, podrà ser modificat per l'Ajuntament en funció de les seves necessitats en el transcurs de la durada del contracte.

Donat el cas que els canvis i modificacions signifiquessin costos addicionals, se'n faria una valoració per procedir a la seva contractació respectant, evidentment, el compliment de les lleis i normatives de Contractes del Sector Públic.

5.3 ACTITUD PROACTIVA

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari, això implica entre altres:



Ajuntament de Lleida

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- Proactivitat amb els usuaris del servei.
- Informar a l'Ajuntament de nous serveis que li poden ser d'interès.
- Accions de seguiment i de millora del servei.

5.4 OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de telecomunicacions.

L'Ajuntament queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.

Els licitadors hauran de descriure amb detall les mesures a aplicar amb l'objectiu de garantir explícitament:

- El compliment de la normativa vigent, en cada moment, que afecti l'administració pública i, especialment l'administració electrònica, especialment la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, les seves normes de desenvolupament i altres lleis i normatives que les puguin complementar o substituir.
- Els requeriments de la LOPD, en matèria de seguretat i protecció de dades.
- Els requeriments de l'ENS, o qualsevol llei o normativa en l'àmbit de la seguretat informàtica que entri en vigor durant la durada del contracte.
- Els requeriments de l'ENI.
- La confidencialitat i integritat de les dades corresponents a l'Ajuntament.
- La prevenció de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials.

Respecte la protecció de dades personals

L'adjudicatari s'obliga a complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en especial a la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD) i al Reglament de desenvolupament de la Llei de Protecció de dades, aprovat per RD 1720/2007, de 21 de desembre.

L'adjudicatari respectarà les prescripcions de la normativa en el tractament de les dades personals a que tingui accés i adoptarà i implantarà les mesures de seguretat que s'estableixen a la Llei i als reglaments de desenvolupament, d'acord amb el nivell de seguretat dels fitxers de l'Ajuntament de Lleida. Així mateix, establirà les condicions necessàries per garantir el compliment i respecte d'aquestes mesures i aquelles aplicades per l'Ajuntament de Lleida per part del personal dedicat al contracte.

D'acord amb el que estableix l'article 12 de l'esmentada LOPD, l'accés per part de l'adjudicatari a les dades que li trameti l'Ajuntament de Lleida per a la prestació dels serveis recollits en aquest contracte públic, no es considera cessió ni comunicació de dades, ja que l'accés i tractament de les dades és necessari per a la realització dels serveis de l'adjudicatari i es durà a terme sempre sota les instruccions de l'Ajuntament de Lleida, qui podrà indicar en tot moment les condicions del mateix i modificar-les com consideri adient.

L'adjudicatari actuarà com a **encarregat del tractament de les dades** que li subministri l'Ajuntament de Lleida i, en conseqüència, no aplicarà ni utilitzarà les dades per a cap altra finalitat que no sigui l'execució dels serveis que s'estableixen en aquest contracte. Així mateix, tampoc comunicarà aquestes dades a tercers ni tan sols per la seva conservació, excepte que l'Ajuntament de Lleida ho sol·liciti o autoritzi expressament.



L'empresa adjudicatària mantindrà la màxima reserva i confidencialitat vers qualsevol de les dades que pugui disposar amb motiu de l'execució del contracte. Qualsevol infracció es qualificarà com a falta greu i pot suposar causa per a la resolució del contracte, sense perjudici d'altres responsabilitats que es puguin derivar.

L'empresa adjudicatària es comprometrà i acceptarà el compliment de les següents obligacions:

- • Tractar com a confidencial tota la documentació i informació ja sigui en format escrit, oral o electrònic, lliurada o revelada per l'Ajuntament de Lleida així com qualsevol informació referent a detalls tècnics, comercials, contractuals o d'organització rebuts al llarg de la seva col·laboració i utilitzar aquesta informació únicament per la prestació dels serveis convinguts i objecte d'aquest plec. La durada d'aquesta obligació és de caràcter indefinit i es mantindrà en vigor durant la prestació del servei contractat i amb posterioritat a la seva finalització, independentment de la causa.
- • Respectar totes les mesures de seguretat, tècniques i/o organitzatives que l'Ajuntament de Lleida estableixi per garantir la confidencialitat i integritat de la informació.
- • L'empresa adjudicatària establirà i nomenarà un responsable de seguretat per la realització del contracte. Aquest responsable procurarà per mantenir els nivells de seguretat establerts per l'Ajuntament de Lleida i mantindrà actualitzada la situació dels usuaris que accediran als sistemes d'informació de l'Ajuntament de Lleida tan per a les accions d'alta, baixa i esmena com dels perfils dels serveis que empraran. Haurà de tenir implantats els sistemes necessaris perquè el seu personal tingui accés únicament a aquelles dades i recursos de l'Ajuntament de Lleida necessaris pel desenvolupament del seu treball.
- • L'empresa adjudicatària s'obligarà a posar en coneixement immediat de l'Ajuntament de Lleida qualsevol fallada detectada que pugui posar en perill la seguretat i confidencialitat de les dades i documents objecte d'aquest acord.

Prevenició de riscos laborals i coordinació d'activitats empresarials

L'empresa adjudicatària haurà de complir estrictament el que disposa la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i les disposicions de desenvolupament o complementàries, especialment el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, sobre coordinació d'activitats empresarials, i d'aquelles normes, legals o convencionals, que continguin prescripcions relatives a l'adopció de normes preventives en l'àmbit dels serveis a prestar.

5.5 RESCISSIÓ DEL CONTRACTE I TRASPÀS DE LA INFORMACIÓ

Són causes de resolució del contracte, a més de les previstes als articles 223 i 229 del Text Refós de la LCSP, les següents:

- El fet d'incórrer el contractista en qualsevol de les causes de prohibició per a contractar amb l'Administració Pública estipulades a l'article 60 del Text Refós de la LCSP o als presents plecs durant l'execució del contracte, quan a criteri de l'Ajuntament de Lleida puguin derivar-se perjudicis per a l'interès públic.
- L'incompliment de qualsevol obligació contractual, sens perjudici d'allò que disposa la clàusula següent referida a les penalitzacions.
- L'incompliment de les condicions especials d'execució.
- La demora en l'inici de les prestacions.



- L'incompliment de les obligacions derivades de la normativa general sobre prevenció de riscos laborals.
- L'incompliment de la normativa municipal sobre comunicació de les prestacions.
- L'incompliment de les obligacions contractuals essencials.
- Les altres establertes legalment per aquest tipus de contracte.
- No haver guardat la deguda reserva respecte a les dades o antecedents que no siguin públics o notoris i que estiguin relacionats amb l'objecte del contracte, dels que hagi tingut coneixement amb ocasió del contracte.
- L'incompliment de l'execució parcial de les prestacions definides en el contracte quan produeixi un perjudici molt greu.
- Els efectes de la resolució contractual seran els establerts en l'article 225 del TRLCSP.

En cas de rescissió del contracte, l'empresa adjudicatària de la present licitació es farà responsable de la transmissió completa, i de forma correcta, de tota la informació tractada en els serveis implicats, així com del cost que se li imputi en d'aquest traspàs d'informació. Si convé, s'hauran de dur a terme totes les reunions i procediments que es considerin necessaris per fer la transferència de la forma més adient.

Igualment, en cas de rescissió del contracte, l'empresa adjudicatària tindrà l'obligació de mantenir el servei durant el termini de temps especificat per l'Ajuntament de Lleida, temps durant el qual l'Ajuntament pagarà a l'empresa adjudicatària el prorrateig de l'import de licitació pel temps durant el qual es mantingui la informació allotjada.

El paràgraf anterior també s'aplicarà en cas que finalitzi el contracte, no es renovi o l'adjudicatari no es presenti o no guany la licitació següent corresponent als serveis previstos en aquesta.

5.6 MILLORES A L'OFERTA

L'Ajuntament valorarà positivament les millores que els licitadors aportin, sense cost addicional, en les seves propostes als requeriments exigits en el present plec.

Els licitadors hauran de valorar econòmicament i amb detall totes les millores descrites en la seva proposta.

Es consideraran com a millora de l'oferta totes les esmentades explícitament en l'oferta així com tots els serveis addicionals que complementin aquest contracte i els seus serveis i que no figurin explícitament en aquest plec de clàusules i que es facin constar explícitament en l'oferta

Aquestes millores sempre que es presentaran detallades i valorades econòmicament.

L'Ajuntament de Lleida es reserva el dret de valorar o no, segons el seu criteri i les seves necessitats operatives, l'oportunitat de tenir en compte les propostes de millora presentades pels licitadors.

L'admissió d'aquestes millores i la seva corresponent valoració restarà subjecta al criteri de l'Ajuntament de Lleida, en funció de la seva importància i possibilitat d'implementació.



Ajuntament de Lleida

Lleida, 15 d'abril de 2015

Antoni Saldaña Lapeña

El Responsable Coordinador de Informàtica i Tecnologies
Ajuntament de Lleida
Regidoria d'Economia, Hisenda i Tecnologies
Informàtica



Ajuntament de Lleida
Secretaria General