



PREGO DE PRESCRICIÓNS TÉCNICAS PARA A CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE INFORMACIÓN CIDADÁ A TRAVÉS DO TELÉFONO 010

CLAÚSULA 1.- OBXECTO DO CONTRATO:

É obxecto do presente contrato á prestación, por persoal especializado na **atención telefónica e xestión administrativa** da asistencia técnica necesaria para a atención do **"Servizo de Información Cidadá: Teléfono 010"** (a partir de agora Teléfono 010) , e a xestión administrativa propia do servizo e da tramitación das queixas e suxestións, recibidas polos distintos canais de recepción (Telefónico no 010, Telefax, Internet 010@vigo.org e www.vigo.org), por escrito no rexistro xeral municipal ou presencial na oficina do servizo de Atención Cidadá)

CLAÚSULA 2.- CONDICIÓNS DE PRESTACIÓN DO SERVIZO

Para levar adiante os seus obxectivos, durante o período que se desexa contratar, Se realizarán as accións que a continuación se especifican e que son as que xustifican os servizos para contratar:

2.1.- HORARIO:

- A prestación semanal de servizos será cando menos de 296 horas.
- O horario mínimo do servizo será:
 - Luns a venres de 08.00 a 20.00 horas.
 - Sábados de 10.00 a 14.00 horas
 - No obstante o Concello, en función da actividade real do servizo, e segundo a época do ano de que se trate (festas, acontecementos extraordinarios, etc.) , ou pola utilización do servizo para fins de enquisas ou axuda na xestión dalgún servizo municipal, poderá ampliar este horario ou reducir este horario fixado como inicial. No obstante, as ampliacións no poderán exceder o 15% mensual do horario inicial.

2.1.- ATENCIÓN TELEFÓNICA:

- Para a atención ó público estableceranse tres niveis que responden ó grao de especialización da pregunta e da resposta. Así, e en función da menor ou maior especialización os niveis son:
 - DE RESPUESTA INMEDIATA OU PRIMEIRO NIVEL. Os axentes informadores responden directamente ás preguntas que se formulen.
 - DE TRANSFERENCIA DE CHAMADAS OU SEGUNDO NIVEL. O equipo distribuidor de chamadas do servizo telefónico de información ó/a veciño/a estará conectado cos servizos municipais de forma que o/a cidadán (sen colgar o auricular e en función tanto da pregunta que se trate, como da posibilidade dunha obtención rápida da resposta no segundo nivel), poderá obter dous tipos de resposta:
 - Unha resposta do ámbito municipal correspondente.
 - Unha resposta do propio axente informador que antes conectou co ámbito municipal do cal se trate.
 - Para a correcta articulación deste segundo nivel o Concello designará nos servizos municipais que considere oportuno, unha ou varias persoas encargadas da súa atención.
 - DE RESPUESTA DIFERIDA OU DE TERCEIRO NIVEL. Se a cuestión





formulada polo cidadán contén unha especial dificultade na súa contestación, anotarase o seu contido e o número do teléfono de quen consulte, e unha vez estudada a resposta chamaráselle coa solución. Procurarase que sexa, como máximo, dentro das 48 horas seguintes, xustificarase documentalmente as contestacións en prazo superior ó indicado.

CLAÚSULA 3.- LUGARES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

A empresa adxudicataria realizará as accións obxecto desta licitación na seguinte instalación:

- Sala anexa ao servizo de Participación Cidadá, do edificio consistorial, na Praza do Rei, 1 - 2ª.

CLAÚSULA 4: PLAN DE PRESTACIÓN DO SERVIZO.

O proxecto de traballo presentado polas empresas licitadoras, determinará:

- Como organizar a prestación do servizo.
- Os medios que vai adscribir ó servizo, así como á metoloxía e a axilidade na substitución do mesmo en caso de continxencias xurdidas.

Este proxecto estará sometido ás variacións e adaptacións que se dispoñan desde o Concello para garantir a total adecuación do mesmo aos obxectivos do servizo.

CLAÚSULA 6: REUNIÓN DE COORDINACIÓN

O/A contratista comprométese a manter as reunións de coordinación que fosen necesarias, coa persoa responsable do contrato designada polo Concello ao obxecto de unificar criterios de traballo, así como a seguir en todo momento as orientacións que de orde xeral sexanlle formuladas polo devandito Servizo

CLAÚSULA 7: INFORMES

A entidade adxudicataria deberá presentar cando menos os informes seguintes:

1. Informe diario de incidencias.
2. Informe mensual, que conterá:
 - a) Relación das incidencias no periodo, clasificadas por tipo.
 - b) Número de chamadas xerais detalladas por tipo.
 - c) Número de incidencias de emisión detalladas por tipo.
 - d) Número de incidencias de recepción detalladas por tipo.
 - e) Xestión de avisos realizados.
 - f) Queixas e suxestións recibidas detalladas por tipo.
 - g) Queixas e suxestións respostadas detalladas por tipo.
3. Unha enquisa anual de calidade do servizo, conforme as cuestións que se determinen por parte do Concello.
4. O Concello poderá solicitar á entidade adxudicataria noutros períodos do ano, os datos ou valoracións que considere necesarias.

CLAÚSULA 8. PERSOAL DO CONTRATISTA:

Para a prestación do servizo, o contratista deberá dispor en todo



CONCELLERÍA de
PARTICIPACIÓN
CIDADÁ

CONCELLO
DE VIGO



momento do persoal que resulte preciso para atender ao cumprimento das súas obrigas, e que deberán ter unha alta capacidade de comunicación, coñecementos de ofimática de nivel avanzado, así como de galego falado e escrito, ademais o/a responsable do servizo, deberá ter titulación mínima de diplomado/a universitario/a e unha experiencia mínima de 5 anos no mesmo posto ou similar.

O licitador que resulte adxudicatario terá que garantir a prestación do servizo cando menos co persoal que segue:

- Responsable do servizo (1)
- Auxiliar Administrativa (2)
- Teleoperadora (6)

O persoal da empresa adxudicataria queda obrigado, durante o tempo que esté nos locais do Concello de Vigo, a cumprir a normativa sobre seguridade e hixiene no traballo, así como as instrucións sobre organización e funcionamento dos servizos.

Vigo a data sinatura dixital

O xefe de Participación e Atención Cidadá

Asdo.

Francisco J. Gutiérrez Orúe

Conforme:

O concelleiro de Parques, Xardíns, Comercia, Participación Cidadá e Distritos

Angel Rivas González



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 06/06/2017 09:01

Páxina 3 de 5

Aprobado en Xunta de Goberno do 01/06/2017

Código de verificación: 24EB4-5345D-323D3-38232

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

CONCELLERÍA de
PARTICIPACIÓN
CIDADÁ

CONCELLO
DE VIGO



Anexo I "INFORMACIÓN ESIXIDA POLO ARTIGO 120 DO TRLCSP"

GRUPO^NORTE



Grupo Norte Agrupación Empresarial de Servicios, S.L.
Relación de personal Servicio Teléfono 010 Ayuntamiento de Vigo
Octubre 2016

Categoría	Nivel	JORNADA	Antigüedad	Contrato	Total mes	Total año
RESP. SERVICIO	5	39	01/08/2000	Indenido	2.799,02 €	33.588,24 €
AUX ADMINISTRATIVO	11	39	18/01/2016	Obra y servicio	1.888,36 €	22.660,32 €
TELOP. ESPECIALISTA	10	34	02/11/2000	Indenido	1.721,74 €	20.660,83 €
TELOP. ESPECIALISTA	10	34	01/05/2001	Indenido	1.721,74 €	20.660,83 €
TELOP. ESPECIALISTA	10	34	02/11/2000	Indenido	1.721,74 €	20.660,83 €
TELOP. ESPECIALISTA	10	29	23/02/2009	Indenido	1.468,54 €	17.622,47 €
TELOP. ESPECIALISTA	10	29	18/05/2007	Indenido	1.468,54 €	17.622,47 €

Costes laborales totales conforme al convenio vigente de aplicación, Convenio Colectivo Estatal para el sector de Contact Center.

GRUPO^NORTE
Grupo Norte Agrupación Empresarial
de Servicios S.L. - B47518840



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 06/06/2017 09:01

Página 4 de 5

Aprobado en Xunta de Goberno do 01/06/2017

Código de verificación: 24EB4-5345D-323D3-38232

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>

CONCELLERÍA de
PARTICIPACIÓN
CIDADÁ

CONCELLO
DE VIGO



Exp.- 3574/321 - Memoria xustificativa CONTRATACIÓN DO SERVIZO DE INFORMACIÓN A TRAVÉS DO TELÉFONO 010.

Páxina.- 5/5



Copia auténtica do orixinal - Concello de Vigo

Data impresión: 06/06/2017 09:01

Páxina 5 de 5

Aprobado en Xunta de Goberno do 01/06/2017

Código de verificación: 24EB4-5345D-323D3-38232

Pode validar e/ou obter copia electrónica do documento utilizando o código QR da esquerda ou o código de verificación na dirección da sede electrónica <http://www.vigo.org/csv>