



**AYUNTAMIENTO DE ALICANTE**  
**Departamento de Calidad y Atención**  
**a la Ciudadanía**

**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HAN DE REGIR  
PARA LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LA  
CIUDADANÍA A TRAVÉS DEL TELÉFONO 010, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO.**

## ÍNDICE

CLAUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO.

CLAUSULA 2.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

CLAUSULA 3.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.

CLAUSULA 4.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

4.1.- Horarios.

4.2.- Dimensionamiento.

4.3.- Requerimientos de calidad.

4.3.1.- Indicadores.

4.3.2.- Encuestas de satisfacción.

4.3.3.- Controles de calidad.

4.4.- Recursos humanos.

4.4.1.- Perfiles profesionales y requisitos de los puestos del equipo de trabajo.

4.4.2.- Condiciones laborales.

4.4.3.- Formación.

4.4.4.- Prevención y Seguridad en el Trabajo.

4.5.- Recursos materiales.

4.5.1.- Locales.

4.5.2.- Requerimientos tecnológicos.

4.5.3.- Otros recursos.

CLAUSULA 5.- PLAZO DE EJECUCIÓN.

CLAUSULA 6.- PRESUPUESTO DE CONTRATA (TIPO DE LICITACIÓN).

CLAUSULA 7.- VARIANTES O MEJORAS.

CLAUSULA 8.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.

CLAUSULA 9.- SEGUIMIENTO DEL TRABAJO POR EL AYUNTAMIENTO.

CLAUSULA 10.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.

CLAUSULA 11.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.

CLAUSULA 12.- OBLIGACIÓN DE LAS PARTES.

12.1. Obligaciones del adjudicatario.

12.2. Obligaciones del Ayuntamiento.

CLAUSULA 13.- DOCUMENTACIÓN.

CLAUSULA 14.- CALIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IMPORTE DE LAS PENALIDADES.

ANEXO I: CERTIFICADO DEL ADJUDICATARIO SOBRE NIVEL DE PROTECCIÓN DE SUS TRABAJADORES.

ANEXOII: CÓDIGO ÉTICO.

## **CLAUSULA 1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto es la contratación de los servicios necesarios para atender el Servicio de Información Telefónica 010 del Ayuntamiento de Alicante, con las características y especificaciones recogidas en este pliego.

## **CLAUSULA 2.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

El plazo de instalación y puesta en marcha del servicio en condiciones de atención al ciudadano no podrá ser superior a 30 días naturales a partir de la firma del contrato.

## **CLAUSULA 3.- CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO.**

El Servicio de Información Telefónica 010, ofrecerá servicios de información ciudadana y de trámites y gestiones administrativas del Ayuntamiento de Alicante.

Se establecerán por el adjudicatario los recursos materiales y humanos necesarios para realizar las siguientes tareas:

- 1) Información en temas de contenido administrativo e institucional: organización administrativa, servicios y actividades municipales, equipamientos, teléfonos, horarios, transporte público, y, en general, aquellos datos relativos a la ciudad y al Ayuntamiento que los ciudadanos demanden.
- 2) Recepción de avisos de incidencias en relación con el funcionamiento de los servicios municipales, para su gestión por el Ayuntamiento, entendiéndose por aviso de incidencia la comunicación que un ciudadano hace al Ayuntamiento para poner en su conocimiento la necesidad de arreglar puntual de algún elemento de un servicio básico municipal (alumbrado público, transporte, limpieza de la vía pública, elementos en los parques, deterioro de las vías o aceras, etc.).
- 3) Gestión de cita previa en los servicios municipales que la tengan implantada, entre ellos Estadística, Ocupación de Vía Pública, Tesorería y Urbanismo.
- 4) Servicio de atención telefónica al contribuyente, que atenderá las consultas genéricas producidas en relación con el Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI), Impuesto sobre Actividades Económicas (IAE), Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica (IVTM), Impuesto sobre el Incremento de Valor de Terrenos de Naturaleza Urbana (Plusvalía), Tasa de Recogida de Residuos Sólidos Urbanos (Basura), y demás tributos municipales, y que supondrá la realización de las siguientes actuaciones:
  - a) Durante los períodos voluntarios de pago de tributos municipales:
    - Información, previa identificación del usuario, del importe del recibo puesto al cobro y si se encuentran o no domiciliado, y si están acogidos a alguna fórmula de aplazamiento o fraccionamiento en el caso del IBI.
    - Información de los plazos de pago y de remisión al banco durante los períodos cobratorios fijados.
    - Información tributaria básica sobre los impuestos (obligados al pago, beneficios fiscales donde presentar reclamaciones y en qué forma, aplazamientos y cuestiones similares).

- Recepción de peticiones de nuevos recibos por correo electrónico.
- Recogida de consultas para su remisión al Ayuntamiento.
- En su caso, pago de recibos mediante tarjeta.

b) Durante todo el año:

- Información genérica de las obligaciones tributarias respecto a los tributos municipales.
- Procesamiento de domiciliaciones bancarias aportadas por los interesados.
- Información de trámites para aplazamientos y fraccionamientos.

5) Realización vía telefónica de los trámites administrativos que el Ayuntamiento establezca.

Las llamadas ciudadanas se resolverán con tres niveles de respuesta:

1. Primer nivel: se responderá directamente a la pregunta del ciudadano, en los casos en que no precisen un conocimiento especializado.
2. Segundo nivel: sin perder la conexión con el ciudadano, se obtendrá la respuesta del departamento correspondiente y, posteriormente se informará al usuario.
3. Tercer nivel: en el supuesto de preguntas con una especial dificultad en sus contenidos, se tomará nota de la misma y del teléfono o correo electrónico del usuario, a quien se responderá posteriormente una vez obtenida la respuesta adecuada de los servicios municipales. Cuando la respuesta se facilite por correo electrónico, se hará empleando la dirección corporativa que facilite el Ayuntamiento como identificativa del servicio a la ciudadanía.

En todas las franjas horarias, las solicitudes de información y gestión se atenderán en castellano, valenciano e inglés.

La central telefónica (ACD) del centro de atención de llamadas deberá incluir el siguiente sistema de mensajes grabados en castellano, valenciano e inglés:

- Mensaje de bienvenida y elección del idioma en que se desea ser atendido.
- Mensaje de espera cuando todos los operadores se encuentren ocupados.
- Mensaje durante el horario en el que el servicio no esté disponible, indicando los días y horas de atención al público.
- Mensaje para dar paso a la realización de la encuesta de satisfacción.

El adjudicatario deberá disponer de un software, accesible por el Ayuntamiento mediante interfaz web, que permita:

- Implantar un programa continuo de control de calidad del servicio, incluyendo la realización de encuestas, informes y estadísticas periódicas de explotación y gestión

del sistema de distribución de llamadas, de los contenidos de las consultas y de cualquier otro tema que se considere necesario para mejorar los resultados del servicio.

- Gestionar incidencias (identificando, al menos, el número y tipo de incidencia, la fecha en la que se recibe, la forma de contacto con quien la presenta, el Operador Telefónico – Informador que la recibe, y el estado de resolución), así como la emisión de los correspondientes informes.

En caso de que el Ayuntamiento utilice un software concreto para la tareas indicadas, deberá ser el que emplee el adjudicatario, a quien corresponderá, si fuera preciso, la adquisición de las correspondientes licencias.

#### **CLAUSULA 4.- CONDICIONES DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

##### **4.1.- Horarios.**

El horario de prestación del servicio será de 9 a 18 horas de lunes a viernes. Los sábados, domingos y festivos de ámbito estatal, autonómico o local en la ciudad de Alicante, no habrá servicio. En caso de ser laborables, los días 24 y 31 de diciembre el horario finalizará a las 14 horas. Este horario podrá ser modificado por el Ayuntamiento.

El licitador deberá presentar una planificación del servicio indicando el número de Operadores Telefónicos - Informadores que prestarán el servicio de atención al público en cada franja horaria, debiendo estar presente en todas ellas un Supervisor - Coordinador. A título informativo, deberá tenerse en cuenta la siguiente estimación diaria de llamadas:

HORA	%	LLAMADAS
9	12,13	72,78
10	13,73	82,38
11	19,03	114,18
12	26,52	159,12
13	19,80	118,8
14	2,00	12
15	1,41	8,46
16	1,71	10,26
17	2,60	15,6
18	1,07	6,42
<b>TOTAL</b>	<b>100,00</b>	<b>600</b>

En cualquier caso, el mínimo fijo será de 6 Operadores Telefónicos – Informadores en el tramo horario de 9 a 14 h., que serán al menos 8 durante los períodos voluntarios de pago de tributos municipales:

- Del 15 de marzo al 30 de junio, para el IBI y la Tasa de Recogida de Residuos Sólidos Urbanos.
- Del 1 de septiembre al 31 de octubre de cada año, para el IVTM, el IAE y el IBI rústico.

En el resto de tramos horario, el número de Operadores Telefónicos – Informadores no podrá ser inferior a 2.

El número de Operadores Telefónicos – Informadores y de Supervisores – Coordinadores

indicado debe entenderse siempre como mínimo, pudiendo el licitador ampliarlo en su oferta

En todas las franjas horarias diarias deberá garantizarse la atención, además de en castellano, en valenciano e inglés.

#### **4.2.- Dimensionamiento.**

El objetivo del servicio es atender una media aproximada de 600 llamadas diarias de lunes a viernes. La duración media de la llamada se estima en 3 minutos.

#### **4.3.- Requerimientos de calidad.**

##### **4.3.1.- Indicadores.**

El servicio prestado deberá cumplir con los siguientes aspectos:

- Aspectos cuantitativos:
  - El tiempo de espera deberá ser inferior a 15 segundos como media diaria.
  - El porcentaje de llamadas abandonadas deberá ser inferior al 5 % del total de llamadas diarias.

Para considerar falta de calidad imputable a la empresa adjudicataria no alcanzar los parámetros de calidad anteriores, se tendrán en cuenta las posibles averías técnicas, así como el número de llamadas y su duración media. En estos casos se deberán analizar las causas y plantear soluciones para mejorar los niveles de calidad del servicio.

- Aspectos cualitativos:
  - Resolver con eficacia las demandas ciudadanas relativas a los servicios prestados.
  - Transmitir al ciudadano el propósito de estar a su servicio.
  - Consolidar la cultura del ciudadano-cliente en su trato con el Ayuntamiento.
  - Proporcionar una respuesta de las demandas de información recibidas por medio del correo electrónico en un plazo no superior a 48 horas en días laborables.
  - Mejorar la confianza de los ciudadanos en el servicio.
  - Aumentar el número de usuarios del servicio.

##### **4.3.2.- Encuestas de satisfacción.**

La empresa adjudicataria dispondrá de una herramienta de encuestas telefónicas integrada con su centralita, que permitirá a los Operadores Telefónicos – Informadores transferir la llamada de los usuarios para que valoren, mediante marcación numérica, el grado de satisfacción de la atención recibida. Los resultados de las encuestas deberán ser accesibles para el Ayuntamiento a través de interfaz web.

#### **4.3.3.- Controles de calidad.**

La calidad de los servicios de atención telefónica se controlará de manera continuada. Estos controles se realizarán a partir de los datos obtenidos a través del distribuidor automático de llamadas, como son las atendidas, abandonadas, llamadas atendidas por operadores, tiempo de conexión por informadores, tiempo para acceder al servicio, tiempos de respuesta y cualquier otro indicador que las funciones estadísticas puedan realizar.

Las conversaciones mantenidas por los supervisores - coordinadores y Operadores Telefónicos – Informadores podrán ser grabadas (circunstancia de la que se advertirá al usuario), al efecto de detectar carencias formativas y evaluar el nivel de calidad de la atención que prestan.

El Ayuntamiento de Alicante podrá encargar a empresas especializadas auditorias externas que verifiquen el grado de cumplimiento de los indicadores de calidad.

#### **4.4.- Recursos humanos.**

La empresa propondrá un equipo de trabajo, integrado por el número de supervisores - coordinadores y Operadores Telefónicos – Informadores que considere necesario para cubrir todas las franjas horarias con los requisitos indicados en los apartados anteriores, que no podrá ser inferior a los mínimos establecidos en la cláusula 4.1.

Junto al equipo de trabajo estable propuesto la empresa dispondrá de un equipo de respaldo de forma que siempre se sustituyan las bajas que puedan producirse y que los puestos de trabajo establecidos para cada tramo horario estén siempre cubiertos.

La empresa adjudicataria designará un Director del Servicio, con presencia permanente en la ciudad de Alicante, que será el único interlocutor ante el Ayuntamiento, y atenderá y resolverá, de forma inmediata y directa, las incidencias que pudieran presentarse.

##### **4.4.1.- Perfiles profesionales y requisitos de los puestos del equipo de trabajo.**

###### **1) Director del Servicio:**

- a) Deberá tener experiencia en tareas de dirección, y estar integrado en la estructura directiva de la empresa adjudicataria.
- b) Será el interlocutor de la empresa adjudicataria ante el Ayuntamiento de Alicante en relación al funcionamiento habitual del servicio. Su misión será velar por el cumplimiento de los objetivos marcados, garantizando su buen funcionamiento, así como manteniendo y superando los estándares de calidad establecidos. Ello sin perjuicio de la atribuciones legalmente conferidas al Responsable del contrato que designe el Ayuntamiento.
- c) Deberá estar en todo momento localizable, en horario y fechas de funcionamiento del servicio. Asimismo, mantendrá las reuniones que fueran precisas con el Responsable municipal del contrato, a las que previamente se le convoque, aportando la documentación que se le solicite.

## 2) Supervisor – Coordinador:

a) Su perfil debe responder a un gestor de proyectos, con capacidad de relación con todos los ámbitos funcionales de la empresa adjudicataria.

### b) Requisitos:

- Tener una titulación mínima de Bachiller Superior o similar.
- Conocer todas las aplicaciones informáticas que se manejan en el Servicio de Información Telefónica 010.
- Manejo de herramientas de gestión del centro de atención telefónica (“call center”).
- Conocimientos de la Administración Pública, especialmente del marco jurídico del Régimen Local, a nivel de organización y funcionamiento.
- Conocimientos de la ciudad de Alicante: callejero, organización territorial, equipamientos, infraestructuras, etc., y, en particular, la organización y el funcionamiento interno de su Ayuntamiento.
- Capacidad de resolución.
- Actitudes de amabilidad y sociabilidad.
- Haber trabajado con anterioridad en puestos de atención telefónica.
- Disponer de experiencia y formación en gestión de equipos.
- Proactividad, predisposición al trabajo en equipo, capacidad para desarrollar y dirigir a personas, orientación al logro y consecución de objetivos, capacidad de organización, orientación al usuario interno y externo, autocontrol, persuasión e iniciativa.
- Sentido de la responsabilidad y confidencialidad del puesto.

c) En todo caso, velará por el cumplimiento del servicio, conforme a lo determinado en el presente pliego y en el contrato que se firme. Particularmente, le corresponderán las siguientes funciones:

- Utilizar adecuadamente la información que se maneja en el servicio, guardando la confidencialidad necesaria cuando la naturaleza de los datos manejados así lo requiera y asistiendo a la formación necesaria para una adecuada comprensión de los contenidos.
- Formación e información continuada a los Operadores Telefónicos – Informadores.
- Transmitir a los Operadores Telefónicos – Informadores las directrices y demás instrucciones que le sean dadas por el Director del Servicio nombrado por el adjudicatario.
- Vigilar el buen funcionamiento del servicio, encargándose de la validación



de la información captada y de que los Operadores Telefónicos – Informadores siguen las directrices de actuación.

- Prever las sustituciones que se originen por vacaciones u otros motivos conocidos con antelación.
- Supervisar que los Operadores Telefónicos – Informadores introduzcan los correspondientes registros en las bases de datos que se establezcan para el correcto funcionamiento del servicio y la emisión de informes de control de calidad.
- Organizar a las personas, el material y los equipos a su cargo.
- Comunicar las eventualidades y necesidades que afecten directamente al funcionamiento del servicio.
- Atender las demandas de aclaraciones o dudas de los Operadores Telefónicos – Informadores, así como las llamadas que ofrezcan especial dificultad, dominando las técnicas de asertividad y de control emocional.
- Sustituir a cualquier Operador Telefónico – Informador en caso de necesidad urgente y puntual.
- Participar en la formación de nuevos Operadores Telefónicos – Informadores.
- Informar al Director del Servicio de la empresa adjudicataria de cualquier incidencia detectada.
- Asignar las tareas a los Operadores Telefónicos – Informadores.
- Supervisar el dimensionamiento y control horario del servicio.
- Realizar monitorizaciones de llamadas, que permitan detectar posibles carencias en la calidad de atención en el servicio.

### 3) Operadores telefónico – informadores:

a) Desarrollarán el servicio definido en el presente pliego bajo la dirección y control del Supervisor - Coordinador, y bajo la exclusiva responsabilidad del adjudicatario del servicio.

#### b) Requisitos:

- Tener una titulación mínima de Bachiller Superior o similar.
- Experiencia en atención telefónica.
- Práctica en el uso de terminales informáticos con destreza en el manejo del teclado.
- Conocer los pasos necesarios para localizar información en Internet de manera eficaz, especialmente a través de la web municipal.
- Voz agradable.

- Fluidez verbal, facilidad de expresión oral.
- Conocimiento de la Administración Pública, especialmente de la estructura política y organizativa del Ayuntamiento de Alicante.
- Conocimientos de la ciudad de Alicante: callejero, organización territorial, equipamientos, infraestructuras, etc.
- Habilidades de comunicación, flexibilidad de adaptación al interlocutor, empatía, y capacidad de orientación al usuario.
- Capacidad de escucha activa, autocontrol en situaciones críticas y síntesis de la comunicación.
- Objetividad en la respuesta y adaptación rápida a los cambios en la información.
- Agilidad mental, iniciativa, capacidad de resolución, rapidez en la solución de problemas y toma de decisiones.
- Conocimientos informáticos a nivel de usuario.
- Sentido de la responsabilidad y confidencialidad del puesto.
- Conocimientos de idiomas: se garantizará que en todos los tramos horarios de atención se disponga, al menos, de un puesto de contestación en valenciano (acreditado mediante Certificat de Grau Mitjà de la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià o equivalente) e inglés (acreditado mediante el nivel B2 del Marco común europeo de referencia para las lenguas o equivalente).

c) Funciones:

- Atender y resolver con eficacia las demandas del ciudadano.
- Uso adecuado de los sistemas telefónicos e informáticos del servicio, sometiéndose a los reciclajes, recomendaciones y formaciones necesarias para una adecuada puesta al día de los distintos recursos que el Ayuntamiento de Alicante ponga a su disposición, para dar una mejor información y tramitación telefónica.
- Utilizar adecuadamente la información que se maneja en el servicio, guardando la confidencialidad necesaria cuando la naturaleza de los datos manejados así lo requiera y asistiendo a la formación necesaria para una adecuada comprensión de los contenidos.
- Consulta a los sistemas de apoyo en caso de duda, información conflictiva o peticiones de urgencia.
- En caso de no disponer de la información, dar la posibilidad al ciudadano de obtener la misma en la medida de lo posible en un plazo de 24 horas, en días laborables, respetando los criterios que se establezcan para recoger dichas peticiones.
- Ceder la llamada al Supervisor - Coordinador cuando el grado de conflicto

emocional con el ciudadano sea alto.

- Detectar anomalías, contradicciones o novedades de información transmitiendo las mismas para un correcto funcionamiento del servicio.
- Proactividad en el servicio con el objetivo de fidelizar al ciudadano, transmitiendo la consolidación de la cultura ciudadano-cliente en su trato con el Ayuntamiento.
- Traslado de llamadas para la realización de encuestas de satisfacción del ciudadano que utiliza el servicio.
- Cualquier otra inherente al puesto.

#### **4.4.2.- Condiciones laborales.**

En ningún caso, la adjudicación de este contrato supondrá la existencia de una relación funcional o laboral entre la Administración y el personal de la empresa adjudicataria. La extinción del contrato no podrá producir en ningún caso la consolidación de las personas que realizan los trabajos, objeto de este contrato, como personal del Ayuntamiento de Alicante.

La vinculación contractual del personal será exclusivamente con la empresa adjudicataria, la cual acreditará que el personal está contratado de acuerdo con las obligaciones que establece la legislación vigente. Por tanto, serán por cuenta de la empresa adjudicataria todas las obligaciones derivadas de dicha relación contractual laboral sin que el Ayuntamiento de Alicante asuma ninguna responsabilidad respecto del personal contratado por el adjudicatario. En ningún caso podrá alegarse derecho alguno por el personal en relación con la Administración contratante.

El Ayuntamiento de Alicante no tendrá responsabilidad directa, solidaria, ni subsidiaria respecto del incumplimiento de las obligaciones laborales de la empresa adjudicataria, así como tampoco de las que se puedan derivar de la extinción de los contratos de trabajo, asumiendo la empresa adjudicataria la totalidad de las consecuencias jurídico-laborales que se deriven, tanto durante la vigencia del presente contrato, como una vez finalizado éste.

Es responsabilidad del adjudicatario impartir todas las ordenes y directrices al personal destinado en el servicio, siendo la Administración ajena a estas relaciones laborales. El Ayuntamiento de Alicante no tendrá respecto al personal contratado por la empresa adjudicataria ninguna facultad de dirección.

El adjudicatario no podrá trasladar, en ningún caso, al Ayuntamiento de Alicante el coste de cualquier mejora en las condiciones de trabajo o en las retribuciones del citado personal, tanto si dicha mejora ha sido consecuencia de convenios colectivos, como de pactos o acuerdos de cualquier tipo, de modo que pudieran repercutir en un incremento en el precio de adjudicación.

El adjudicatario queda obligado, respecto al personal destinado al servicio, al cumplimiento de la normativa laboral de Seguridad Social y de prevención de riesgos laborales y seguridad y salud en el trabajo que se encuentre vigente en cada momento.

En el caso de accidente o perjuicio de cualquier género ocurrido al personal con ocasión de la prestación del servicio, el adjudicatario cumplirá con lo dispuesto en las normas vigentes, bajo su responsabilidad, sin que ésta alcance, en modo alguno, a la Administración contratante.

El adjudicatario será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., de tal manera que el servicio quede cubierto en las condiciones establecidas en el presente pliego de condiciones técnicas. También le

corresponderá la vigilancia del horario de trabajo del personal destinado en la plataforma.

Dada la naturaleza del servicio y la necesidad de mantener sus prestaciones a los vecinos del municipio, la empresa adjudicataria garantizará siempre el servicio contratado frente a cualquier incidencia relacionada con el personal, incluyendo las situaciones de conflicto laboral.

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección de personal según los perfiles que se han indicado anteriormente, y velará especialmente porque los trabajadores adscritos a la ejecución del contrato desarrollen su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

#### **4.4.3.- Formación.**

Al inicio de la prestación del servicio el personal destinado al mismo deberá contar con la formación adecuada en técnicas de comunicación y en conocimiento de los medios de información proporcionados por el Ayuntamiento a la ciudadanía. A lo largo del tiempo de prestación del servicio la empresa realizará a su cargo, los cursos de formación que sean necesarios por la modificación o incorporación de nuevas herramientas, gestiones o servicios, así como de reciclaje del personal. El contenido de estos cursos será supervisado por el Ayuntamiento.

#### **4.4.4.- Prevención y Seguridad en el Trabajo.**

Será de exclusiva competencia y riesgo del adjudicatario todo lo referente a accidentes de trabajo, normas de seguridad en el mismo, de previsión y seguridad social, y de cuantas disposiciones sean de aplicación a los trabajos objeto de este contrato.

Asimismo, vendrá obligado a entregar al Ayuntamiento cuanta documentación sea necesaria para justificar las anteriores exigencias, incluyendo acreditación de los certificados exigidos.

Junto con el acta de inicio del servicio, el representante de la empresa contratista deberá facilitar al responsable del contrato un certificado, conforme al modelo establecido en el ANEXO I del presente pliego, con el objeto de mantener la coordinación de actividades empresariales legalmente establecida en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales.

#### **4.5.- Recursos materiales.**

##### **4.5.1.- Locales.**

El servicio se prestará desde un local, arrendado o en propiedad de la empresa adjudicataria, que deberá radicar en el término municipal de Alicante.

La superficie, en metros cuadrados disponibles por Operador Telefónico – Informador, ha de ser suficiente, adecuada y con las condiciones de privacidad convenientes que garanticen la prestación de un servicio de calidad a los ciudadanos (individualidad, confidencialidad y anonimato).

El adjudicatario deberá adquirir todo el mobiliario para la puesta en marcha y correcto funcionamiento del servicio. El coste de la dotación necesaria del local, así como de las instalaciones técnicas y físicas necesarias para la prestación del servicio, correrán a cargo del adjudicatario. El adjudicatario será responsable de los servicios básicos de las instalaciones tales como limpieza, luz, agua, calefacción y seguridad. Correrá por cuenta del adjudicatario la adquisición e instalación de los consumibles necesarios para el desarrollo de las funciones y la gestión diaria del servicio.

El local deberá cumplir con todas las condiciones y requisitos que la normativa exija, obligándose asimismo el adjudicatario a solicitar todas las autorizaciones pertinentes para el ejercicio de las actividades propias de la explotación de un servicio de atención telefónica, estando a su cargo el pago de las licencias y las tasas que sean necesarias.

#### **4.5.2.- Requerimientos tecnológicos.**

El adjudicatario deberá cumplir con todos los requisitos respecto a los sistemas de información y comunicaciones que a continuación se describen, y que se entienden como mínimos indispensables.

El adjudicatario deberá proveer una plataforma tecnológica adecuada para dar respuesta a los servicios recogidos en la cláusula 3 (características del servicio) y con los niveles mínimos requeridos en la cláusula 4 (condiciones de prestación del servicio) de este pliego. Dicha plataforma deberá disponer de la capacidad y las prestaciones adecuadas para proporcionar los servicios requeridos con los niveles de calidad exigidos y habrá de incluir, con carácter mínimo, los componentes que a continuación se indican.

El modelo tecnológico del servicio de información mediante la marcación telefónica reducida 010 responde a un Centro de atención de llamadas ("call center" o "contact center") que tiene integrada la telefonía y la informática en el PC del agente del servicio a través de un servidor de integración (CTI).

La plataforma tecnológica para la prestación del servicio estará situada en las dependencias de la empresa prestataria del servicio. Dicha plataforma estará dotada con todo el equipamiento necesario para asegurar el correcto funcionamiento del servicio (equipos informáticos, centralitas y terminales telefónicos, impresoras, aplicaciones, etc.), y deberá

- Contar con espacio suficiente que permita desarrollar el trabajo requerido con posibilidad de ampliar las instalaciones en caso de que el crecimiento del servicio lo requiera.
- Disponer de equipamiento y de personal técnico propio, altamente cualificado, para administrar los sistemas mencionados y gestionar su mantenimiento coincidiendo con el horario de atención telefónica del servicio.

Deberá disponer de una central telefónica ACD (Distribuidor Automático de Llamadas) que permita la entrada y salida de llamadas enrutándolas de manera automática hacia la cola correspondiente. Las funciones mínimas que la central telefónica ACD deberá realizar son:

- Distribución automática de llamadas a las rutas predefinidas y creación de colas.
- Disponer de herramientas de gestión y administración.
- Mensajes de espera para llamadas en cola.
- Posibilidad de control y gestión de colas (tanto por número de clientes en cola como por tiempos de espera).
- Monitorización en tiempo real y remota.
- Posibilidad de control ACD desde el puesto de supervisor.
- Registro de tráfico.

- Sistema de mensajes grabados y sistema de buzones de voz.
- Posibilidad de restricción de llamadas salientes.
- Discriminador de llamadas por marcación de dígitos.

La telefonía accederá desde desde el 010 red inteligente, se distribuirá a través del distribuidor de llamadas ACD y se integrará en el servicios de integración de telefonía de informática (CTI). El distribuidor de llamadas ACD tecnología IP y un sistema de respuesta vocal interactiva (IVR) deberán realizar funcionalidades de operadora automática, enrutamiento y transferencia, las funciones de codificación del tipo de llamadas para la explotación posterior de información, encuestas de calidad, distribución automática de llamadas y creación de colas; mensajes de espera para llamadas en cola; música de espera; posibilidad de control ACD desde puestos de supervisión; grabación de mensajes, buzones de voz, registro de tráfico y tarificación.

Deberá disponerse de primarios en número suficiente para asegurar la adecuada gestión del tráfico de llamadas y prestación del servicio. El adjudicatario deberá presentar en su oferta el número total de líneas primarias que sean necesarias para la eficiente realización del servicio. La propuesta realizada deberá ser concordante con la dimensión del número de Operadores Telefónicos – Informadores propuestos y datos de evolución de tráfico de llamadas.

Según los cálculos habituales para llamadas entrantes a “call center”, para una duración media de llamada de 120 segundos y 60s de wrap up time, con un grado de servicio calculando el 80% de llamadas en menos de 20 segundos y una probabilidad de bloqueo del 10% de enlaces, se obtiene un número de agentes simultáneos de 8 y un número de líneas mayor de 11. A este número de líneas habría que dar un sobredimensionado para absorber picos de un 25%, obteniendo unos 14 canales simultáneos. A este número de canales simultáneos habría que darles un backup por seguridad adicional; al ser un servicio crítico, habría que dar un 100% del servicio en caso de caída de la ruta principal por la de backup.

El adjudicatario dispondrá de estaciones de trabajo tipo PC con todos los elementos necesarios para el buen funcionamiento del servicio (disco duro con capacidad suficiente para la instalación de las aplicaciones pertinentes). Asimismo, la plataforma deberá contar con impresoras y escáner.

El Supervisor – Coordinador y los Operadores Telefónicos – Informadores deberán disponer de una cuenta de correo con capacidad suficiente para enviar y recibir correos con archivos de hasta 10 Mb de capacidad por correo.

Asimismo, deberá disponerse de componentes de monitoreo, supervisión (escucha de llamadas), seguimiento de información, ayuda interactiva y similares.

La plataforma ofertada deberá ser capaz de ofrecer todos los servicios contemplados en la clausula 3 de este pliego.

Además, deberá disponerse de una herramienta, accesible por el Ayuntamiento mediante interfaz web, que permita visualizar el estado de las llamadas, tipología de las mismas, segmentación por niveles de atención, horarios, etc.

En todo momento, el adjudicatario deberá responsabilizarse de una buena coordinación con el operador con el que tenga contratado el Ayuntamiento el servicio de telecomunicaciones, para que el servicio que se ofrezca esté en todo momento activo, disponiendo de un sistema de “back-up” que le permita recuperar las llamadas entrantes en el caso de que sucediera cualquier incidencia. El alta en el servicio 010 y su cuota mensual serán por cuenta del Ayuntamiento.

#### **4.5.3.- Otros recursos.**

La empresa adjudicataria dotará al servicio de todo el material fungible de oficina necesario, con la única excepción de aquél que incorpore identidad corporativa.

#### **CLAUSULA 5.- PLAZO DE EJECUCIÓN.**

El adjudicatario pondrá a disposición del Ayuntamiento los servicios objeto de este contrato durante un (1) año, contado desde la puesta en funcionamiento del servicio prevista en la clausula 2.

#### **CLAUSULA 6.- PRESUPUESTO DE CONTRATA (TIPO DE LICITACIÓN).**

El presupuesto base de licitación asciende a 201.848,67 € (doscientos un mil ochocientos cuarenta y ocho euros con sesenta y siete céntimos), más 42.388,22 € (cuarenta y dos mil trescientos ochenta y ocho euros con veintidós céntimos) en concepto de IVA, al tipo del 21 %, lo que hace un total de 244.236,89 € (doscientos cuarenta y cuatro mil doscientos treinta y seis euros con ochenta y nueve céntimos), admitiéndose proposiciones a la baja.

El tipo constituye el tope máximo para la licitación. El precio definitivo del contrato será el que oferte el adjudicatario en su propuesta.

En el precio definitivo se incluirán la totalidad de los gastos que se produzcan por la totalidad del servicio.

El pago se realizará en bimensualmente, previa presentación de la correspondiente factura.

#### **CLAUSULA 7.- VARIANTES O MEJORAS.**

No se admitirá la presentación de soluciones variantes o alternativas, ni la de mejoras.

#### **CLAUSULA 8.- MODIFICACIÓN DEL CONTRATO.**

No está prevista.

#### **CLAUSULA 9.- SEGUIMIENTO DEL TRABAJO POR EL AYUNTAMIENTO.**

Además de disponer de una herramienta, accesible por el Ayuntamiento mediante interfaz web, que permita visualizar el estado de las llamadas, tipología de las mismas, segmentación por niveles de atención, horarios, etc., la empresa adjudicataria realizará mensualmente informes respecto al grado de consecución de los indicadores de calidad establecidos en este pliego, distribución de llamadas por franjas horarias, contenidos de las consultas, dimensionamiento y horarios del equipo humano, y de todos aquellos aspectos e incidencias en la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria facilitará al Ayuntamiento la relación del personal asignado al proyecto y mensualmente facilitará relación de las altas y bajas que puedan producirse.

El Ayuntamiento podrá realizar aquellas revisiones que considere necesarias para valorar la correcta prestación del servicio. Los técnicos municipales podrán acceder libremente a los locales desde los que se preste el servicio y tendrán acceso a los datos de la a central telefónica ACD.

## **CLAUSULA 10.- CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS.**

El adjudicatario, deberá guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos y otros elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio (art. 10 de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en adelante LOPD), sin que pueda conservar copia o utilizarlos para cualquier finalidad, incurriendo en caso contrario en las responsabilidades prevista en la legislación vigente (art. 12.4 LOPD).

Igualmente, deberá informar a sus empleados de que sólo pueden tratar la información del Ayuntamiento para cumplir los servicios objeto de esta pliego y también de la obligación de no hacer públicos, ceder o enajenar cuantos datos conozcan (artículo 9 LOPD).

Asimismo, el adjudicatario deberá incluir una cláusula de confidencialidad y secreto en los términos descritos (art. 10 LOPD), en los contratos laborales que suscriban los trabajadores destinados a la prestación del servicio objeto del presente pliego.

En caso de incumplimiento de cualquiera de las obligaciones incluidas en la presente cláusula, el adjudicatario será responsable del importe íntegro de cualquier sanción que, en materia de protección de datos de carácter personal, pudiera ser impuesta al Ayuntamiento de Alicante, así como de la totalidad de los gastos, daños y perjuicios que sufra el Ayuntamiento como consecuencia de dichos incumplimientos (art. 12.4 LOPD).

La empresa adjudicataria declarará expresamente que conoce quedar obligada al cumplimiento de lo dispuesto en la LOPD, y, expresamente, en lo indicado en su artículo 10, en cuanto al deber de secreto.

La empresa adjudicataria se comprometerá explícitamente a formar e informar a su personal en las obligaciones que de tales normas dimanen, respondiendo la empresa adjudicataria personalmente de las infracciones legales en que por incumplimiento de sus empleados se pudiera incurrir.

Igualmente, serán de aplicación las disposiciones de desarrollo de las normas anteriores que se encuentren en vigor a la adjudicación de este contrato o que puedan estarlo durante su vigencia, y especialmente aquellas normas contempladas en el Real Decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de protección de datos de carácter personal.

El personal de la empresa adjudicataria para la prestación del servicio deberá suscribir el documento contenido en el ANEXO II de este pliego.

## **CLAUSULA 11.- RESPONSABILIDAD DEL CONTRATISTA.**

El contratista será responsable de todos los daños y perjuicios que se causen a terceros como consecuencia de las operaciones que requiera la ejecución del contrato, teniendo, por tanto, la obligación de indemnizarlos, de conformidad con lo dispuesto en el art. 214 del Real Decreto Legislativo 3/2011, de 14 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Contratos del Sector Público, en adelante TRLCSP.

El contratista será responsable de la calidad técnica de los trabajos que desarrolle y de las prestaciones y servicios realizados, así como, de las consecuencias que se deduzcan para el Ayuntamiento o para terceros de las omisiones, errores, métodos inadecuados o conclusiones incorrectas en la ejecución del contrato, conforme a lo establecido en el art. 305.2 del TRLCSP.

El adjudicatario, además de los seguros obligatorios, deberá suscribir antes del inicio de la



ejecución del contrato, un seguro de responsabilidad civil que cubra los daños y perjuicios que con motivo de la prestación de los servicios objeto de este pliego puedan causar, tanto al propio Ayuntamiento, como a terceros, a fin de mantener indemne, en todo caso, al Ayuntamiento, de cualquier responsabilidad directa o subsidiaria, y de toda reclamación que con motivo de la ejecución del contrato se plantee.

Durante la vigencia del contrato y, en su caso, durante la prórroga del mismo, el Ayuntamiento podrá pedir al contratista que le exhiba la documentación correspondiente a dichos seguros, o que se le entregue copia de las pólizas o certificados de los mismos, así como que se le acredite estar al corriente en el pago de las primas, con la obligación, por parte de éste, de cumplimentar dicho requerimiento. Su incumplimiento, por parte del contratista, podrá dar lugar a la resolución del contrato.

## **CLAUSULA 12.- OBLIGACIÓN DE LAS PARTES.**

Con carácter general, el Ayuntamiento de Alicante establecerá las directrices de funcionamiento general de la plataforma, los flujos y los contenidos de información.

Quedan expresamente prohibidas, sin autorización del Concejal de Recursos Humanos, Organización y Calidad, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación, tanto visual, hablado como escrito, con temas y/o informaciones obtenidas o relacionadas con la actividad prestada con motivo de este contrato.

No se podrá hacer uso del escudo ni logotipo municipal en la documentación, en cualquiera de sus posibles formatos, que realice, confeccione, diseñe, publique o difunda la empresa contratista o el personal de la misma.

La empresa contratista deberá usar sus propios logotipos, señales o marcas distintivas.

En sus relaciones con terceros, la empresa contratista y el personal de la misma, deberán hacer constar expresamente que se trata de una empresa contratada por el Ayuntamiento de Alicante.

### **12.1. Obligaciones del adjudicatario.**

1. Deberá aportar la infraestructura necesaria para la formación de sus trabajadores.
2. Guardar reserva legal y oportuna de la confidencialidad de los datos por todo el personal que actúe en el servicio.
3. Establecerá un riguroso control de las llamadas recibidas y emitidas en la plataforma evitando comunicaciones personales (llamadas, correos, mensajes, etc.) desviándolas al tiempo de descanso.
4. Retirar temporal o definitivamente según los casos, aquellos operadores cuya evaluación no sea favorable, sustituyéndolos por agentes del grupo formados para cubrir ausencias.
5. Disponer de personal en número suficiente a fin de mantener el nivel del servicio contratado, cubrir de inmediato las bajas y sustituciones que sea necesario realizar, así como sus reciclajes y prácticas continuas. En caso de crecimiento del servicio deberá adaptarse a las exigencias requeridas.
6. Los operadores y coordinadores que se contraten para la prestación del servicio objeto de este concurso no podrán simultanear, dentro del mismo horario, su actividad con

otras campañas de la empresa adjudicataria.

7. Cuantas otras obligaciones les vengan impuestas por los pliegos de condiciones que rigen la presente contratación.

## **12.2. Obligaciones del Ayuntamiento.**

1. Proporcionar los contenidos para la adecuada formación de quienes presten el servicio, fundamentalmente en las materias relacionadas con el conocimiento de la Administración Pública, y de la organización, funcionamiento y servicios del Ayuntamiento de Alicante.
2. Comunicar con suficiente antelación al adjudicatario las campañas municipales que pueden requerir mayor número de personal y su especial formación.
3. Asesoramiento y colaboración para la prestación del servicio.

## **CLAUSULA 13.- DOCUMENTACIÓN.**

El licitador, además de la exigida con carácter general en el Pliego de condiciones jurídico-administrativas generales que ha de regir en los contratos que celebre el Ayuntamiento de Alicante, y en el de cláusulas administrativas particulares, tanto específicas como genéricas, deberá presentar una Memoria o Proyecto Técnico relativo a la organización, planificación y gestión de las prestaciones que se pretenden ejecutar, cuyo contenido será, al menos, el siguiente:

1. Compromisos de calidad adquiridos para el dimensionamiento planteado en las cláusulas 4.1 (horarios) y 4.2 (dimensionamiento) del pliego de prescripciones técnicas y para el gasto estimado del contrato.
2. Recursos humanos:
  - Equipo humano propuesto para alcanzar los objetivos del servicio.
  - Descripción del número y tareas de cada puesto de trabajo.
  - Descripción del perfil profesional de los recursos humanos.
  - Propuesta de distribución de los recursos humanos por bandas horarias y días de la semana.
3. Plan de formación: descripción y compromisos en cuanto a la formación, tanto inicial como continuada, del equipo humano, con especificación de las horas destinadas a estos fines.
4. Mecanismos de seguimiento y control de calidad propuestos: descripción de los mecanismos de control de calidad y seguimiento del servicio, informes, estadísticas, etc.
5. Localización y características del lugar de prestación del servicio.
6. Características de los medios tecnológicos disponibles.

## **CLAUSULA 14.- CALIFICACIÓN DE INCUMPLIMIENTOS E IMPORTE DE LAS PENALIDADES.**

La empresa adjudicataria se obliga a una correcta realización de los trabajos contratados, así como a responsabilizarse de los daños y perjuicios que pudieran ser ocasionados como consecuencia de una mala gestión de la información.

- A) Incumplimientos leves. Podrán ser impuestas penalidades de hasta 407,06 € (2% del presupuesto base de licitación correspondiente a un mes) por alguna de las siguientes causas:
1. Acciones u omisiones que impliquen mera negligencia, descuido por incumplimiento de las obligaciones establecidas en los Pliegos y que no ocasionen perjuicios económicos.
  2. El trato meramente incorrecto o desconsiderado en las tareas de colaboración con el Servicio de Atención Integral a la Ciudadanía (SAIC).
  3. El retraso o cumplimiento defectuoso de las obligaciones establecidas en los Pliegos que no estén clasificadas como graves o muy graves.
  4. El no cumplimiento del calendario de formación del personal que deba prestar el servicio.
- B) Incumplimientos graves. Podrán ser impuestas penalidades de hasta 814,12 € (4% presupuesto base de licitación correspondiente a un mes) por alguna de las siguientes causas:
1. La alteración o modificación de la documentación facilitada a la empresa para su gestión.
  2. La negativa u obstrucción de las funciones de control o fiscalización que se realice en supervisión del Servicio.
  3. El incumplimiento de las obligaciones establecidas en los Pliegos que no estén clasificadas como leves o muy graves.
  4. Retraso en la sustitución del personal en el tiempo establecido en el Pliego de prescripciones técnicas.
  5. El no cumplimiento de forma reiterada del calendario de formación del personal que deba prestar el servicio.
  6. El incumplimiento de las indicaciones impartidas por el Responsable del Contrato para el cumplimiento del Pliego de prescripciones técnicas.
  7. El retraso tanto en el suministro de material, reposición de infraestructuras, como en el mantenimiento general marcado en el Pliego de prescripciones técnicas.
  8. No realizar el informe mensual respecto al grado de consecución de los indicadores de calidad establecidos en el Pliego de prescripciones técnicas, distribución de llamadas por franjas horarias, contenidos de las consultas, dimensionamiento y horarios del equipo humano, y de todos aquellos aspectos e incidencias en la prestación del servicio.
  9. El incumplimiento del compromiso de calidad ofertado por el adjudicatario.

- C) Incumplimientos muy graves. Podrán ser impuestas penalidades de hasta 1.628,25 € (8% presupuesto base de licitación correspondiente a un mes) o la resolución del contrato por alguna de las siguientes causas:
1. El empleo de la información facilitada a la empresa para finalidades distintas a las previstas en el contrato.
  2. La inadecuada, insatisfactoria o deficiente gestión de la actividad, defectuoso desarrollo de los trámites y actuaciones materiales llevadas a cabo por la empresa, la inobservancia por la empresa de las instrucciones del Ayuntamiento de Alicante y, en general, aquellas irregularidades o anomalías que, siendo advertidas fehacientemente por escrito, sean desatendidas, incumplidas o ignoradas por la empresa adjudicataria.
  3. La violación de la obligación de confidencialidad y salvaguarda de datos establecida en el Pliego de prescripciones técnicas.
  4. No coincidencia de las obligaciones de la empresa adjudicataria con respecto al local tal y como se planteaba en la oferta en cuanto a disponibilidad, distancia, medidas y acondicionamientos.
  5. Incapacidad de la empresa a realizar la puesta en marcha del servicio en los tiempos establecidos en el Pliego de prescripciones técnicas.
  6. Que en el transcurso de la prestación del servicio el local sufra algún tipo de incidencia que impida o dificulte dicha prestación en las condiciones contratadas.
  7. La imposibilidad de cumplir con la exigencia de los idiomas relacionados con la oferta que presenta la empresa adjudicataria.
  8. Retraso de forma reiterada en la sustitución del personal en el tiempo establecido en el Pliego de prescripciones técnicas.
  9. Sustitución del personal sin considerar el perfil y cualificación exigida en el Pliego de prescripciones técnicas.
  10. El incumplimiento, de forma reiterada, de las indicaciones impartidas por el Responsable del Contrato para el cumplimiento del Pliego de prescripciones técnicas.
  11. La dificultad o incluso incapacidad para cumplir los requerimientos tecnológicos establecidos en el Pliego de prescripciones técnicas.
  12. Incumplir reiteradamente los requerimientos de calidad establecidos en el Pliego de prescripciones técnicas.

13. Incumplimiento de la empresa licitadora en la protección de datos según la normativa aplicable de la Ley de Protección de Datos no entregando al Ayuntamiento una relación de acuerdos de confidencialidad de los datos a los que acceden los agentes para prestar el servicio firmadas por los mismos.

Alicante, a 12 de junio de 2017

El Jefe del Departamento de Calidad  
y Atención a la Ciudadanía



Javier Gallego Merino

## ANEXO I

### MODELO CERTIFICADO

D/D<sup>a</sup>. ..... con DNI nº ..... y teléfono de contacto ....., en representación de la empresa adjudicataria del contrato para la prestación del Servicio de información y atención a la ciudadanía a través del teléfono 010, y con el objeto de mantener la coordinación de Actividades Empresariales legalmente establecida en la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de Riesgos Laborales, y asegurar que los trabajadores de nuestra empresa que desempeñen sus funciones para el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, disponen de un adecuado nivel de protección de la salud frente a los riesgos laborales de las condiciones de trabajo, CERTIFICO:

- Que se ha realizado la Evaluación de Riesgos y la Planificación de la actividad preventiva, de las actividades desarrolladas en sus puestos de trabajo, entregándose copia de dichos informes al Ayuntamiento.
- Que los trabajadores han sido informados sobre los riesgos y medidas preventivas a aplicar en el desempeño de las tareas propias de su puesto.
- Que los trabajadores cuentan con la formación necesaria para el desarrollo de su trabajo en condiciones de seguridad y de acuerdo con su evaluación de riesgos.
- Que los trabajadores disponen de los equipos de protección individuales que establece la evaluación de riesgos de su puesto, siendo conocedores de su correcto uso.
- Que se lleva a cabo la vigilancia de la salud establecida legalmente, siendo todos los trabajadores aptos para el desempeño de su puesto.

En Alicante, a ..... de ..... de 2017.

Fdo.: D/Dña.....

**ANEXO II**  
**CÓDIGO ÉTICO**

.....a.....de.....de.....

D./D<sup>a</sup>.....mayor de edad, con DNI.....empleado de la empresa.....mediante el presente documento

**RECONOCE:**

1. Que.....ha suscrito con fecha.....de.....de .....un contrato con el Ayuntamiento de Alicante para la prestación del servicio de atención e información telefónica al ciudadano, contrato que D./D<sup>a</sup>..... declara conocer y entender.
2. Que D./D<sup>a</sup>.....está asignado por parte de la empresa.....a la prestación de los servicios de atención telefónica que se describen en el contrato.
3. Que en el documento contractual existen ciertas obligaciones para la empresa.....que se hacen extensivas al personal de .....asignado a la prestación de los servicios que se describen en el contrato, razón por la que D./D<sup>ña</sup>.....libre y voluntariamente, y disponiendo de capacidad legal necesaria y suficiente para obligarse se compromete a respetar y cumplir estrictamente las siguientes

**OBLIGACIONES:**

**PRIMERA. VINCULACIÓN LABORAL.**

D./D<sup>ña</sup>.....únicamente pertenece a la estructura de la empresa.....y únicamente quedará sometido al régimen disciplinario y sancionador de la empresa....., no generando ninguna relación laboral, derecho o expectativa de derecho frente al Ayuntamiento de Alicante.

**SEGUNDA. CONFIDENCIALIDAD Y TRATAMIENTO DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

D./D<sup>ña</sup>.....se compromete a guardar la máxima reserva y confidencialidad sobre los datos a que se tenga acceso o que utilicen durante su participación en la prestación de los servicios de atención telefónica que se describen en el contrato.

D./D<sup>ña</sup>.....se compromete a no divulgarlos ni publicarlos, ni de cualquier otra forma, directa o indirectamente ponerlos a disposición de terceros.

D./D<sup>ña</sup>.....se compromete una vez finalizada su participación en los servicios de atención telefónica descritos en el contrato y, en todo caso, una vez finalizada su relación con la empresa..... a no conservar ninguna copia de tales datos, ni cualquier otro material, información o documentación derivada de



los servicios descritos.

D/Dña.....reconoce que la legislación vigente sobre protección de datos de carácter personal (Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, art. 197 del Código Penal y demás normativas de aplicación) establecen un conjunto de disposiciones relativas al tratamiento de datos de carácter personal. En consecuencia D/Dña .....

- a) Respetará las medidas incorporadas al Plan de Seguridad establecido entre la empresa.....y el Ayuntamiento de Alicante, destinadas a preservar la confidencialidad, seguridad e integridad de los datos objeto de los servicios de atención telefónica descrito en el contrato.
- b) No podrá copiar, transmitir, ni conservar ningún tipo de datos, sean o no de carácter personal, a los que acceda durante su participación en los servicios de atención telefónica descritos en el contrato.
- c) No modificará ni intentará modificar programas de ordenador o las aplicaciones informáticas que gestionan los datos mencionados.
- d) Únicamente accederá a los datos personales contenidos en las bases de datos que el Ayuntamiento de Alicante ponga a disposición del servicio objeto del contrato, siempre que tal acceso fuera necesario para la prestación de los servicios de atención telefónica.
- e) Observará y respetará las normas relativas a la atención de los servicios de atención telefónica descritas en el contrato.
- f) La duración de las obligaciones establecidas en el presente documento tienen duración indefinida y se mantendrán en vigor con posterioridad a la finalización por cualquier causa, de la relación entre la empresa.....y el Ayuntamiento de Alicante, así como con posterioridad a la finalización de la relación contractual entre D./Dña.....y .....

Y en prueba de conformidad y aceptación del presente documento, D/Dña.....lo firma por triplicado ejemplar en el lugar y fecha indicadas en el encabezamiento.

Fdo.: D/Dña.....