

5

## **PLIEGO DE CLÁUSULAS TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DEL CONTRATO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA A LOS USUARIOS DE LA TARJETA CIUDADANA DE ZARAGOZA. (CAU)**

### **1.- Objeto:**

Es objeto del presente contrato la atención telefónica a los usuarios de la Tarjeta Ciudadana de Zaragoza (Tarjeta ZTC) de acuerdo con las siguientes características.

#### **Centro de Atención al Usuario: CAU.**

Atención telefónica de las incidencias 9h x 7días en el 902.077.999

Contestación del servicio de atención vía e-mail de la cuenta [soporte@tarjetazaragoza.es](mailto:soporte@tarjetazaragoza.es)

El número mínimo de personas dedicadas a la atención del servicio será de 3 personas.

Serán por cuenta del adjudicatario los costes de conexión al sistema de la tarjeta ciudadana. La realización de la conectividad no deberá suponer la realización de modificaciones en el sistema de la Tarjeta Ciudadana

El adjudicatario deberá en su oferta establecer el plazo en máximo en el que se compromete a iniciar el servicio a partir de la firma del contrato.

La centralita deberá disponer de tecnologías IVR y ACD que permita interactuar con los ciudadanos así como la distribución de las llamadas a los distintos operadores o sistemas de atención.

Deberá disponer de sistema de colas, e información de tiempos de conversación, llamadas no atendidas, y otra información de interés para evaluar los servicios a través de un informe de actividad que deberá presentarse de manera mensual.

Que la instalación de atención cuente con una VPN privada autenticada por hardware cisco o compatible y por conexiones de software.

### **2.- Presupuesto del contrato**

El presupuesto máximo del contrato es de 78,652 € sin IVA (IVA 21%)

El precio mensual máximo será de 6.556 € sin IVA(IVA 21%)

### **3.- Duración del contrato y plazos.**

La duración del contrato será de hasta el 31 de diciembre de 2013.

El plazo máximo para el inicio del contrato será de dos semanas

El plazo máximo de contestación de e-mails de consultas será de 72 horas

### **5.- Forma de Pago.**

El pago se realizará mediante facturas mensuales

### **6.- Oferta Económica. Sobre 3**

La oferta económica se presentará en el sobre 3, de acuerdo con el modelo recogido en el pliego de cláusulas y con el siguiente desglose de precios unitarios:

Precio mensual del servicio.

Asimismo dentro de este sobre 3 se incluirá las condiciones ofertadas en cuanto a

- Plazo de inicio de la prestación del servicio desde la firma del contrato, con justificación del cronograma de las tareas a realizar.
- Plazo de contestación de los e-mails ofertado

### **7.- Mejoras al contrato.**

Los licitadores podrán establecer mejoras en los siguientes aspectos:

Información a proporcionar.

Incremento de personal.

Servicios complementarios ofertados

### **8.- Documentación técnica a aportar. Sobre 2.**

La documentación técnica a aportar en el sobre 2 consistirá en:

- Propuesta de procedimiento de información y seguimiento de incidencias propuesto.
- Modelo de informes periódicos a emitir
- Compromiso de confidencialidad de los datos
- Protocolos de atención específicos de Tarjeta Ciudadana.
- Justificación del cumplimiento de los requisitos técnicos recogidos en la cláusula 1.

### **9.- Otras cuestiones**

La empresa adjudicataria efectuará la totalidad de los servicios con arreglo a la propuesta efectuada. El incumplimiento de lo anterior dará lugar a la rescisión del contrato y a la demanda de indemnización por los perjuicios que se ocasionen.

Zaragoza a 20 de septiembre de 2012

EL JEFE DEL SERVICIO DE  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Fdo. Juan F. Pérez San Millán

CONFORME

EL DIRECTOR GENERAL DE  
CIENCIA Y TECNOLOGÍA

Fdo. Ricardo Cayero Arcéiz

