



## **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE APOYO A LA ADMINISTRACION EN AMVISA.**

### **1. OBJETO DEL CONTRATO.**

El objeto de la presente licitación es la contratación de la prestación del servicio de apoyo a las tareas administrativas de AMVISA.

La Sociedad "AGUAS MUNICIPALES DE VITORIA-GASTEIZ, S.A. (UNIPERSONAL) - VITORIA-GASTEIZKO UDAL URAK, A.B. (PERTSONABAKARRA)" (en adelante AMVISA) se constituyó en junio de 1970, estando domiciliada en Vitoria-Gasteiz (Álava), calle Puerto Rico, nº 10.

La Sociedad tiene por objeto realizar las actividades encaminadas a la gestión, explotación y administración sostenible de todas las etapas del ciclo integral del agua en Vitoria-Gasteiz y pueblos de su jurisdicción.

Enmarcado en su Plan Estratégico, AMVISA va a abordar en los próximos meses un proyecto para la renovación de sus sistemas de información de gestión. Para que este proyecto tenga éxito, AMVISA necesita dedicar parte de sus recursos internos al diseño, seguimiento, desarrollo, pruebas y formación sobre el nuevo sistema. Con objeto de perjudicar en la menor medida posible el servicio prestado al ciudadano, AMVISA pretende contratar un servicio de apoyo administrativo que permita cubrir, al menos en parte, las tareas del día a día de los recursos internos involucrados en el proyecto.

Los servicios que AMVISA desea contratar para llevar a cabo el mencionado apoyo a las tareas administrativas son, entre otros, los siguientes:

- Atención presencial al público en las oficinas de AMVISA.
- Gestión de los trámites administrativos propios del servicio prestado por AMVISA.
- Tareas de administración relacionadas con los procesos administrativos y de gestión tales como la facturación, contabilización, gestión del correo, etc. .
- Soporte administrativo al personal técnico.
- Y aquellas otras que se asignen específicamente.

### **2. PERIODO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO.**

Desde el inicio en la prestación AMVISA estima una duración inicial del servicio de 9 meses. Este plazo se podrá ver afectado minorado o prorrogado en función de las necesidades en la ejecución del proyecto de sustitución del sistema de información y actividades conexas.

### **3. TAREAS INCLUIDAS EN EL SERVICIO.**

La prestación del servicio de apoyo a las tareas administrativas, contara con las siguientes tareas:

- Atención Presencial al Público. Información específica y asesoramiento sobre temas relacionados con los servicios prestados por AMVISA, situación de cuentas, ...
- Gestión de los trámites administrativos tales como alta, bajas o modificaciones de contratos, emisión de facturas puntuales, cobros, recogida de lecturas, ...
- Tareas administrativas como gestión del correo postal, ejecución de procesos, preparación de informes, ...
- Apoyo mediante el servicio al personal de AMVISA en las tareas que les sean requeridas.

AMVISA estima que el esfuerzo total necesario para cubrir la dedicación del personal interno al proyecto de sustitución de sistemas puede ser el equivalente a 3 empleados a tiempo completo durante 9 meses, si bien la dedicación variará a lo largo del tiempo.

### **4. ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO Y HORARIO.**

El servicio se deberá ajustar al calendario y horario que AMVISA estime más adecuado para la consecución de los objetivos marcados. Inicialmente será:

- Horario de invierno : 8:00 a 15:00
- Horario de verano (junio, julio, agosto y septiembre) : 8:00 a 14:00

Una vez realizada la adjudicación definitiva:

- Se mantendrá una reunión entre la empresa adjudicataria y el personal técnico de AMVISA para concretar los diferentes detalles de la adjudicación, mecanismos de evaluación y coordinación, así como la fecha concreta de inicio del servicio.
- Durante la prestación del servicio se mantendrán periódicamente reuniones de seguimiento y planificación con objeto de evaluar el servicio y planificar la dedicación necesaria en el siguiente periodo.

### **5. PRESENTACION DE OFERTAS.**

Para la contratación del servicio, las empresas deberán presentar un proyecto global sobre los trabajos que se adjudicarán que contenga los aspectos que se señalan a continuación.

- Proyecto de trabajo :
  - Enfoque metodológico detallado, desarrollando lo establecido para la presente contratación.
  - Descripción de los criterios que se tendrán en cuenta a la hora de llevar a cabo la prestación del servicio solicitado.

- Mecanismos y parámetros para la evaluación del servicio prestado.
  - Descripción de las herramientas, instrumentos y sistemas de observación continua y comunicación con AMVISA.
  - Detalle de indicadores que utilizará la empresa para la evaluación del servicio, debiendo ser contrastados con AMVISA.
  - Informes periódicos de la prestación del servicio con una evaluación y propuestas de mejora que deberán ser aprobadas por AMVISA.
- Descripción de los recursos humanos con los que se contará para la prestación del servicio y propuesta de organización.
  - Relación detallada de los recursos humanos con los que contará el servicio y de las titulaciones, habilidades y experiencia de cada una de las personas que integren el equipo que lo desarrollará.
  - Organización de los servicios, distribución de las tareas y coordinación del equipo de trabajo.
- Plan detallado de coordinación con AMVISA
- Presupuesto detallado de los trabajos a realizar desglosando el IVA, suponiendo una dedicación global de 3 empleados a tiempo completo durante el horario inicialmente planteado con una duración de 9 meses (equivalente a 4.150 horas). Se detallará el coste horario del servicio que servirá para el cálculo de las facturas en la liquidación mensual (ver punto 9). Este precio no se verá afectado por eventuales cambios de horario que proponga AMVISA ni tampoco si finalmente el cómputo total de horas empleadas no alcanza las estimaciones iniciales de AMVISA.

## **6. RECURSOS HUMANOS.**

AMVISA estima inicialmente que el servicio prestado equivaldrá a 3 empleados a tiempo completo durante 9 meses, si bien el esfuerzo dedicado en cada momento y la duración del servicio deberán adecuarse a las necesidades planteadas por la evolución del proyecto de sustitución del sistema de información y actividades conexas.

Por lo tanto, inicialmente, el servicio requiere de la incorporación de 3 personas, pudiéndose modular el esfuerzo en base a las necesidades de AMVISA relativas a la dedicación de su personal al proyecto. Dentro de la coordinación entre la empresa adjudicataria y AMVISA se establecerá la planificación de los recursos con la máxima antelación que sea posible.

Se requiere de las personas asignadas a la prestación del servicio:

- Titulación mínima de Bachiller o FP II preferiblemente de rama administración y/o secretariado.
- Amplios conocimientos de informática a nivel de usuario (MS-Office).
- Experiencia anterior en labores similares.
- Nivel de Euskera : AMVISA debe garantizar el derecho de sus usuarios a relacionarse con ella en las dos lenguas oficiales de la Comunidad Autónoma del País Vasco, para lo cual la empresa adjudicataria deberá acreditar el suficiente dominio del euskera de las personas asignadas a la prestación del

servicio mediante la acreditación de estar en posesión de alguno de los siguientes certificados :

- Perfil 1 de Educación
- Perfil 2 IVAP
- Cualquier otro equivalente o superior

## **7. PROTECCIÓN DE DATOS DE CARÁCTER PERSONAL.**

La entidad adjudicataria estará sujeta a lo que determina la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal (LOPD) cuando en el cumplimiento del servicio contratado y en nombre de AMVISA deban recoger, tener acceso o gestionar datos de carácter personal.

La entidad adjudicataria será responsable de que los empleados a su cargo respeten la confidencialidad de los datos, que los datos que se obtengan sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con el ámbito y las finalidades para las que se hayan obtenido.

La entidad adjudicataria deberá contar con un inventario actualizado de los ficheros que hayan creado con Datos de Carácter Personal, en el que se describan las características siguientes:

- Descripción del fichero.
- Localización física.
- Estructura de los Datos.
- Finalidad del fichero.
- Personas o colectivos sobre los que se obtienen los datos.
- Procedencia y procedimiento de recogida de datos.
- Uso de los datos.
- Relación de las personas autorizadas a acceder al fichero.

La persona responsable de Seguridad de Datos de AMVISA tendrá libre acceso a esta documentación.

La recogida de datos de carácter personal por parte de la entidad adjudicataria deberá garantizar el derecho a la información de los interesados. En este sentido deberán informar de modo expreso mediante avisos legales en carteles visibles o en los formularios, de la existencia del fichero, de la finalidad del mismo, de los destinatarios de la información, de la entidad responsable del fichero, así como del derecho de acceso, rectificación, cancelación y oposición.

La entidad adjudicataria deberá adoptar las medidas de seguridad necesarias para garantizar la seguridad de los datos en los lugares donde ubiquen ficheros o archivos con datos de carácter personal.

El responsable de seguridad de AMVISA tendrá la facultad de verificar in situ cualquier aspecto relacionado con la protección de datos de carácter personal.

AMVISA facilitará a la entidad adjudicataria datos de carácter personal de los ficheros de su responsabilidad solamente cuando dicho acceso sea necesario para la prestación del servicio que se contrata. En este caso, la entidad adjudicataria está

obligada a mantener intacta la cadena de responsabilidad y de protección de los datos facilitados.

Una vez concluida la prestación del contrato, la entidad adjudicataria estará obligada a entregar a AMVISA todos los soportes que contengan datos de carácter personal o proceder a su destrucción según se acuerde entre las partes. En este último caso la empresa deberá presentar un certificado que acredite su destrucción. Para la destrucción de ficheros en soporte papel se deberán utilizar necesariamente destructoras de papel.

## **8. CONDICIONES TECNICAS DE CONTRATACION.**

AMVISA podrá solicitar a las empresas concursantes la defensa de las propuestas presentadas.

El proyecto de trabajo presentado por la empresa adjudicataria estará sometido a las variaciones y adaptaciones que se dispongan desde AMVISA para garantizar la total adecuación del mismo a sus objetivos.

La entidad adjudicataria se compromete a destinar para este servicio los recursos humanos que reúnan las características señaladas y a mantenerlos para este fin durante el tiempo contratado y el calendario acordado por ambas partes.

Si hubiera que realizar sustituciones, deberán comunicarlo a AMVISA, y en todo caso, está adoptará el acuerdo de sustitución para llevar a cabo el objeto contractual.

Cualquier cambio de las personas asignadas para la realización del contrato de asistencia se comunicará por escrito con la suficiente antelación a AMVISA.

El contratista deberá cumplir con la legislación vigente en materia de trabajo, seguridad social y prevención de riesgos laborales.

La empresa adjudicataria se compromete a responder a los requerimientos que se hagan desde AMVISA para el efectivo seguimiento del servicio.

Se entregará una memoria final sobre el trabajo realizado, que contendrá las acciones realizadas, una valoración de la prestación del servicio, una memoria económica y cualquier otro dato relevante sobre el servicio.

AMVISA podrá solicitar a la empresa adjudicataria en otros periodos los datos o valoraciones que considere necesarios.

El resultado del trabajo que se derive de esta contratación será propiedad de AMVISA y no podrá ser utilizado por la entidad adjudicataria para otros fines que no sean los descritos en el pliego.

Si se desea utilizar la prestación del presente servicio en el marketing de la empresa, se deberá informar y solicitar el consentimiento previo de AMVISA.

AMVISA se reserva la posibilidad de introducir los cambios que considere oportunos en relación al funcionamiento de los servicios por causa de interés público.

## **9. FORMA DE PAGO.**

El servicio se abonará a través de facturas mensuales para sufragar los gastos de la prestación de servicio correspondientes a cada mes desde el inicio de la prestación de servicio conforme a las jornadas realmente invertidas y previa presentación de factura con el detalle de las horas incurridas.

El pago se realizará a los 60 días fecha factura y fechas de pago los días 10 y 25 de cada mes, mediante transferencia bancaria, a la finalización y conformidad de cada uno de los suministros parciales.