



SECRETARÍA GENERAL

DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y ESTUDIOS

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN AL CIUDADANO (SICE)

ÍNDICE

1. ANTECEDENTES.....	3
2. OBJETO.....	3
3. DATOS DE REFERENCIA.....	3
4. ALCANCE DEL TRABAJO REQUERIDO.....	4
5. CONDICIONES ESPECÍFICAS.	5
6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS.....	7
7. PLAZOS – VIGENCIA.....	7

1. ANTECEDENTES

El Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía (IDAE) es una Entidad Pública Empresarial, adscrita al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio e integrada en la estructura de la Secretaría de Estado de Energía.

Entre sus misiones está la promoción de la eficiencia energética y el uso racional de la energía en España, así como la diversificación de las fuentes e impulso del fomento de las energías renovables.

2. OBJETO

Es objeto del presente documento, establecer las bases por las que se procederá a la adjudicación del Servicio de Información al Ciudadano, consistente en la recepción de preguntas sobre temas energéticos, tanto técnicos como legislativos y administrativos y emisión de la respuesta apropiada

3. DATOS DE REFERENCIA

- a) Como consecuencia de las actividades del IDAE en las diferentes líneas de actuación para promocionar la eficiencia y diversificación energética así como la utilización de las energías renovables, reciben anualmente mas de 40.000 solicitudes de información para no profesionales, de las cuales el 46% se realizan por correo electrónico y el restante 54% son llamadas telefónicas.
- b) Tomando como muestra el año 2009, el tiempo medio de resolución de una llamada telefónica de respuesta inmediata es alrededor de tres minutos y el tiempo medio empleado en responder a una pregunta por correo electrónico es de 10 minutos. Esquemáticamente las principales tareas son:
 - Atención general telefónica de consultas sobre las líneas de actuación del IDAE y de la legislación energética. Cuando la respuesta no sea inmediata se solicitará que se envíe mediante correo electrónico al IDAE (puesto de consulta ubicado en las oficinas del suministrador del servicio).
 - Respuesta a las consultas formuladas por correo (tanto ordinario como electrónico)
 - Mantenimiento de una base de datos de las consultas recibidas, en la que se incluirá, al menos, la siguiente información: fecha, C.A. de la empresa o particular y sector.
 - Informes mensuales, trimestrales y final correspondientes a la prestación del servicio.
 - Garantía de calidad basada en la valoración mensual de los usuarios y auditoría interna del contratista

A título informativo, en cuanto a la tipología de las preguntas, la legislación promulgada para incentivar las energías renovables, la eficiencia energética, la producción eléctrica en régimen especial y Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios genera, entre otras, resolución de preguntas de carácter de procedimiento sobre los siguientes temas:

- Generación eléctrica en régimen especial: solicitud del punto de interconexión, autorización administrativa de la instalación eléctrica, proyecto de medioambiente inscripción en el régimen especial, cálculo del Rendimiento Eléctrico Equivalente, cogeneración de alta eficiencia, etc.
- Eficiencia energética: convenio con las Autonomías, medidas incluidas en los convenios, E4 etc.
- Medidas de eficiencia en edificios: Rite
- Solar térmica: Condiciones técnicas, ACS, calefacción refrigeración
- Fotovoltaica: aislada e interconexión a red
- Biomasa: clasificaciones, aplicaciones, equipos
- Resto: definición, características y condiciones de aplicación.
- Asimismo la financiación IDAE, tipos, condiciones de aplicación
- Por último la calefacción, tipos eficiencia, criterios de selección.
- Información sobre programas de reparto de lámparas de bajo consumo, promoción 2x1 y otros posibles programas similares

4. ALCANCE DEL TRABAJO REQUERIDO

Los servicios requeridos de información al ciudadano se prestarán a partir del 3/11/2010 de noviembre 2010, hasta el 2 de noviembre de 2011, con el horario de 9 a 14 horas para atención telefónica, todos los días laborables del año excepto sábados y los días 24 y 31 de diciembre

Dichos servicios consisten, con carácter enunciativo, pero no limitativo, en:

Actividad
Responder llamadas telefónicas dirigidas al servicio de información al ciudadano (SICE) del IDAE, en caso que la respuesta sea concreta y simple. En caso contrario se invita a que la pregunta se realice por correo electrónico.
Responder, por correo postal o electrónico las cuestiones presentadas en ese medio, en un máximo de 72 horas
Crear y mantener actualizada una base de datos donde se registren todas las consultas recibidas, así como las respuestas enviadas
Realización de un informe mensual, trimestral y anual, según formato definido por IDAE, sobre las consultas realizadas y respondidas. En los informes trimestrales se incluirá una base de datos con las preguntas, un CD con todas las preguntas y respuestas atendidas por correo electrónico y un listado de las preguntas más frecuentes.

Línea de comunicación mediante acceso a correo electrónico común con IDAE, instantánea, donde se transfieran las consultas a IDAE que tengan ciertas características, mediante los siguientes buzones:

- Buzón Cooperación, donde se transferirán todas las solicitudes relativas a los trabajos propios de los departamentos.
- Buzón Prensa en el que se ingresarán inmediatamente todas las solicitudes de periodistas o medios de comunicación para su tratamiento por IDAE
- Buzón de Ayuda, para las preguntas de difícil contestación

Sistema de garantía de calidad

Sistema de valoración del servicio por los ciudadanos

5. CONDICIONES ESPECÍFICAS.

5.1. MEDIOS.

- El Adjudicatario elaborará un programa de actuación que deberá ser aprobado por IDAE.
- Para la realización de los trabajos contratados, el Adjudicatario asignará los medios humanos que considere más adecuados, de forma que se garantice la calidad de los servicios prestados. En tal sentido, el Adjudicatario designará al inicio del Contrato un equipo de trabajo con la cualificación necesaria, con un responsable que será el único para la relación con IDAE. Cualquier cambio en el equipo asignado deberá ser notificado a IDAE y autorizado por este.
- La continuidad del servicio en condiciones óptimas de calidad será responsabilidad del adjudicatario.
- En caso de sustitución de personal tanto por causas conocidas previamente (vacaciones, bajas, permisos, etc.) como en emergencias se tomarán las medidas adecuadas para garantizar la calidad y continuidad del servicio.
- IDAE, asimismo, podrá exigir la sustitución de trabajadores que considere no adecuados para la prestación del servicio. El Adjudicatario vendrá obligado a cumplir el requerimiento de IDAE y realizar las gestiones correspondientes en el plazo más breve posible.

5.2. EQUIPO

Se deberá contar, en las oficinas del suministrador y de uso exclusivo para la realización de este suministro, con los siguientes equipos:

- Líneas telefónicas, en número suficiente (como mínimo dos), de uso exclusivo en las que se recibirán las preguntas del servicio, la titularidad será del Instituto, el cual, asimismo, indicará el número a utilizar, y los costes los abonará el contratista

- Buzón de correo electrónico, de capacidad necesaria que permita la realización del trabajo, cuyo nombre de usuario se comunicará en el momento de la adjudicación.
- Contar con el equipo informático necesario para realizar los trabajos contratados
- Correo electrónico en el servidor IDAE. El instituto dará la asistencia necesaria para la conexión y puesta en marcha.

5.3. CUALIFICACIÓN DEL PERSONAL

De forma general, se deberá velar por y representar los intereses del IDAE durante el desarrollo del servicio. Para llevar a cabo estos cometidos, la empresa seleccionada, deberá aportar el personal con la cualificación necesaria, siendo además responsable de la formación continua del mismo con objeto de mantenerlo en óptimas condiciones para la prestación del servicio.

5.4. PERFIL DEL PERSONAL

- Formación técnica con conocimiento específico en las áreas de energías renovables y eficiencia energética en todos los sectores
- Conocimiento de la legislación en materia de producción en régimen especial (R.D. 661/07 y 616/07), RITE y demás legislación relacionada con el área de energía. En general de eficiencia energética y energías renovables
- Conocimiento de los objetivos del IDAE y planes de actuación.
- Facilidad de palabra y dotes de comunicación.

5.5. FORMACIÓN PREVIA

Durante un máximo de un mes, si fuera necesario, el personal seleccionado por la empresa adjudicataria, previamente al inicio del periodo de atención al público, recibirá formación por parte de IDAE en cuanto a formas de contestar, cultura empresarial del Instituto y conocimiento de sus departamentos. No obstante, se recibirá apoyo del Instituto en las consultas de difícil contestación.

5.6. RESPONSABILIDAD

Dado el carácter confidencial de la documentación manejada, el adjudicatario tendrá en cuenta la responsabilidad de custodia de la documentación.

El Adjudicatario es responsable de todo daño o perjuicio que se cause a IDAE o terceras personas o cosas, durante la realización de los servicios, y que le sea imputable, debiendo

reparar o indemnizar los daños causados, sin que le sea exigible responsabilidad alguna a IDAE.

5.7. COORDINACIÓN

Cada dos semanas se realizará una reunión de coordinación entre el IDAE y la empresa contratada

6. CONTENIDO DE LAS OFERTAS.

La oferta deberá detallar claramente los siguientes aspectos, que serán valorados conforme a los criterios establecidos en la documentación de concurso:

1. *Curriculum vitae* del personal propuesto para la realización de los trabajos, adecuado al perfil exigido.
2. Referencias tanto de la empresa como del personal propuesto en la realización de trabajos similares.
3. Medios propuestos para la realización de los trabajos, con detalle de:
 - Equipo propuesto, personal asignado, grado de implicación en el proyecto y dedicación al mismo, organigrama del servicio propuesto, personal especialista de la empresa para labores de asesoría técnica y apoyo administrativo.
 - Medios técnicos asignados al proyecto (hardware, software), equipamiento ofimático y equipamiento de telecomunicaciones

7. PLAZOS – VIGENCIA.

Se indicará en la oferta los siguientes plazos:

- Plazo de preaviso necesario para el inicio de la prestación del servicio de recepción y atención a centralita telefónica.
- Plazo de preaviso necesario para el aporte de medios humanos de refuerzo, en caso de ser requerido para eventos ocasionales.

Se tendrán presentes las siguientes consideraciones en cuanto a la vigencia del servicio a contratar:

- Se suscribirá un contrato por un año de duración, más los días de formación, con un máximo de 30 días del personal asignado en el IDAE, si fuera necesario

La fecha prevista para el inicio de los servicios solicitados es el tres de noviembre de 2010.