S. M. Aguas de Burgos, S. A. U.
Avda. del Cid, 12 · 09005 Burgos
Tel.: 947 257 111 · Fax: 947 257 119
aguasbur@aguasdeburgos.com
www.aguasdeburgos.com

SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS S.A.

Expediente de contratación nº 019/2026

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO (CALL CENTER)

Burgos, junio de 2026

S. M. Aguas de Burgos, S. A. U.
Avda. del Cid, 12 · 09005 Burgos
Tel.: 947 257 111 · Fax: 947 257 119
aguasbur@aguasdeburgos.com
www.aguasdeburgos.com

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HA DE REGIR LA CONTRATACIÓN DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA AL USUARIO (CALL CENTER) DE LA SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS S.A., MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO SIMPLIFICADO

Exp. 019/2026

1.- OBJETO DEL CONTRATO

El presente Pliego de Prescripciones Técnicas tiene por objeto establecer las condiciones técnicas que regirán la contratación del servicio de atención y gestión de la centralita telefónica de la Sociedad Municipal Aguas de Burgos, S.A.U., garantizando una adecuada atención a los usuarios y el correcto encaminamiento de las comunicaciones telefónicas dirigidas a la entidad.

La prestación objeto del contrato constituye un servicio de apoyo a la atención al usuario y comprende la recepción, identificación, clasificación y gestión inicial de las llamadas entrantes dirigidas a la centralita corporativa, así como la atención, información, orientación, registro y gestión de aquellas consultas, solicitudes, avisos o incidencias que, de acuerdo con los procedimientos y protocolos establecidos por Aguas de Burgos, puedan ser resueltos o tramitados en el primer nivel de atención.

El servicio se configurará conforme a un modelo de atención orientado a la máxima resolución posible en primer nivel, reduciendo la necesidad de intervención del personal de Aguas de Burgos y garantizando, al mismo tiempo, que aquellas consultas o actuaciones que requieran conocimientos especializados, acceso a información o sistemas internos, capacidad de decisión o intervención directa de personal de la entidad sean adecuadamente recogidas y trasladadas a Aguas de Burgos para su gestión en segundo nivel, a través de los canales establecidos al efecto.

Asimismo, el adjudicatario deberá facilitar información general y orientación básica a los usuarios respecto de los servicios prestados por Aguas de Burgos, incluyendo cuestiones relacionadas con contratación, modificaciones contractuales, facturación, averías, incidencias, Oficina Virtual y demás procedimientos y trámites accesibles a través de los canales de atención de la entidad.

La atención telefónica se estructurará en un primer nivel de atención general, prestado por la empresa adjudicataria, y un segundo nivel de atención especializada, prestado por el personal de Aguas de Burgos o por las personas expresamente designadas por ésta, de conformidad con los protocolos, procedimientos y flujos de comunicación y remisión de información que se establezcan durante la ejecución del contrato. No se realizarán transferencias telefónicas de llamadas desde la empresa adjudicataria al personal de Aguas de Burgos. Cuando una cuestión requiera intervención del segundo nivel, el adjudicatario recabará la información necesaria y la remitirá al contacto o unidad correspondiente de Aguas de Burgos mediante el correo electrónico o canal que se determine.

El primer nivel deberá asumir todas aquellas actuaciones que puedan realizarse con la información, documentación, procedimientos y herramientas puestas a disposición o

autorizadas por Aguas de Burgos, sin que la mera existencia de un segundo nivel pueda justificar la remisión automática de consultas susceptibles de resolución por la empresa adjudicataria.

La ejecución del contrato se desarrollará mediante medios humanos, materiales, organizativos y tecnológicos propios de la empresa adjudicataria, desde sus instalaciones, correspondiéndole íntegramente la organización, dirección, dimensionamiento y gestión de los recursos necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio y el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos en el presente Pliego.

Los datos de actividad y volumen de llamadas que se faciliten en el presente Pliego tendrán carácter estimativo y servirán como referencia para el dimensionamiento del servicio, sin que constituyan un volumen mínimo garantizado de comunicaciones.

Código CPV:

79510000-2: Servicios de contestación de llamadas telefónicas

79512000-6: Centro de llamadas

2. DIMENSIONAMIENTO DEL SERVICIO

A efectos de facilitar a las empresas licitadoras el adecuado dimensionamiento de los medios necesarios para la prestación del servicio, se proporcionan a continuación datos orientativos relativos al volumen y características de la atención telefónica.

De acuerdo con los datos actualmente disponibles, el volumen de llamadas entrantes se sitúa aproximadamente en 10 llamadas por hora durante las franjas de actividad analizadas. Dichos datos proceden principalmente de períodos de actividad correspondientes al actual horario de atención de 9:00 a 13.00 hs, por lo que no se dispone de un histórico equivalente para la totalidad del horario de 09:00 a 19:00 horas previsto en el presente contrato. La estimación correspondiente a la totalidad del nuevo horario de prestación se realiza mediante proyección de dichos datos, tomando este dato como referencia el citado volumen de actividad y considerando el horario de prestación establecido en el presente Pliego. Se estima, a efectos exclusivamente orientativos, el siguiente volumen potencial de actividad:

- Días de prestación: de lunes a viernes, en días laborables.
- Horario de prestación: de 09:00 a 19:00 horas, de forma ininterrumpida.
- Duración diaria del servicio: 10 horas.
- Volumen de referencia: aproximadamente 10 llamadas entrantes por hora.
- Volumen diario de referencia: aproximadamente 100 llamadas.
- Volumen anual de referencia: aproximadamente 25.000 llamadas entrantes.

Tendrán la consideración de días no laborables los festivos nacionales, autonómicos y locales aplicables en el municipio de Burgos. Los días 24 y 31 de diciembre tendrán la consideración de días laborables a estos efectos cuando no tengan la condición de festivo oficial. El calendario de prestación del servicio será concretado entre Aguas de Burgos y la empresa adjudicataria, de acuerdo con los criterios establecidos en el presente Pliego, antes del inicio de la prestación del servicio.

Las magnitudes anteriores tienen carácter meramente estimativo y se facilitan exclusivamente como referencia para la preparación de las ofertas. No constituyen un volumen mínimo ni máximo garantizado de llamadas, pudiendo producirse variaciones en función del día, la franja horaria, la época del año, incidencias en el servicio de abastecimiento o saneamiento, campañas informativas, períodos de facturación u otras circunstancias relacionadas con la actividad de Aguas de Burgos. En particular, la proyección realizada para el conjunto del horario de 09:00 a 19:00 horas no implica que la demanda vaya a distribuirse uniformemente durante toda la jornada.

La distribución de las llamadas podrá no ser uniforme a lo largo de la jornada, pudiendo producirse puntas de demanda y situaciones de concurrencia de llamadas. En consecuencia, el volumen medio de llamadas no podrá utilizarse como único parámetro para determinar los recursos necesarios para la prestación.

Durante el horario de prestación deberá encontrarse plenamente operativo el servicio de atención telefónica, sin que los descansos, cambios de turno, vacaciones, permisos, ausencias, sustituciones u otras circunstancias relacionadas con la organización de los recursos humanos de la empresa adjudicataria puedan suponer la interrupción o suspensión de la atención.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria dimensionar y organizar los medios humanos, técnicos y de telecomunicaciones necesarios para garantizar la atención durante la totalidad del horario establecido y el cumplimiento de los niveles de servicio y calidad exigidos en el presente Pliego.

El dimensionamiento deberá contemplar, entre otras circunstancias, las posibles puntas de demanda, la concurrencia de llamadas, los tiempos necesarios para la atención y gestión posterior de cada comunicación, así como cualesquiera otras circunstancias organizativas o técnicas previsibles que puedan afectar a la continuidad y calidad del servicio.

La empresa adjudicataria deberá disponer de capacidad suficiente para ajustar, durante la ejecución del contrato, la organización y dimensionamiento de sus recursos a la evolución real de la demanda, sin que las variaciones ordinarias del volumen o distribución de las llamadas respecto de las estimaciones anteriores den lugar a modificación del precio del contrato.

Aguas de Burgos podrá facilitar durante la ejecución del contrato información relativa a la evolución de la demanda y requerir, cuando se detecten desviaciones en los niveles de servicio, la adopción de las medidas organizativas necesarias para garantizar su cumplimiento.

Aguas de Burgos podrá realizar ajustes puntuales en la distribución del horario de prestación cuando concurran necesidades organizativas o funcionales debidamente justificadas, siempre que no se incremente el número total de horas de servicio contratadas ni se alteren las condiciones económicas esenciales del contrato. Dichos ajustes serán comunicados a la empresa adjudicataria con antelación suficiente.

3. NIVELES DEL SERVICIO

La prestación del servicio se estructurará en dos niveles de atención diferenciados, con el objetivo de garantizar una atención eficaz a las personas usuarias, maximizar la capacidad de resolución en el primer nivel y limitar la intervención del personal de Aguas de Burgos a aquellos supuestos en los que resulte necesaria una atención especializada.

La determinación de las materias, consultas y actuaciones que correspondan al primer o al segundo nivel de atención será establecida por Aguas de Burgos. A tal efecto, Aguas de Burgos definirá los criterios de clasificación y actuación que deberá aplicar la empresa adjudicataria, pudiendo actualizarlos durante la ejecución del contrato en función de las necesidades del servicio.

Con carácter general, toda llamada recibida deberá ser atendida, identificada y clasificada por la empresa adjudicataria, determinando su naturaleza y aplicando el procedimiento correspondiente. La gestión de la llamada podrá dar lugar, según su tipología, a su resolución directa, al registro de la información necesaria para una solicitud, aviso o incidencia, o a la recogida de la información necesaria y su posterior remisión a Aguas de Burgos para su gestión en segundo nivel.

A. Primer nivel de atención

Corresponde a la empresa adjudicataria la recepción y gestión inicial de la totalidad de las llamadas dirigidas al servicio de atención telefónica de la Sociedad Municipal Aguas de Burgos, S.A.U.

El primer nivel constituirá el canal ordinario de entrada de las llamadas y tendrá como finalidad resolver directamente el mayor número posible de consultas y gestiones, dentro del ámbito de actuación definido en el presente Pliego y de acuerdo con la información, procedimientos, guías y protocolos validados por Aguas de Burgos.

En este nivel se atenderán las consultas de carácter general o recurrente que puedan resolverse mediante la información, protocolos, procedimientos y documentación facilitada o validada por Aguas de Burgos.

La actuación del primer nivel comprenderá, según la naturaleza de la llamada:

- La identificación del motivo de contacto y su correcta tipificación.
- La resolución directa de consultas de carácter general o recurrente.
- La información y orientación sobre los servicios, procedimientos y trámites de Aguas de Burgos.
- La asistencia al usuario en la utilización de los canales y trámites electrónicos habilitados por Aguas de Burgos, cuando resulte procedente.
- La recogida y registro de la información necesaria para iniciar solicitudes, avisos, comunicaciones o incidencias cuando así se establezca en los correspondientes procedimientos.
- La comunicación al usuario de las actuaciones que deba realizar, documentación necesaria, canales disponibles o siguientes pasos del procedimiento.
- La recogida de la información necesaria y su remisión al segundo nivel cuando la naturaleza de la consulta o gestión requiera la intervención de Aguas de Burgos.

La empresa adjudicataria no podrá derivar de forma sistemática al segundo nivel aquellas consultas o actuaciones que, conforme a los procedimientos establecidos, puedan ser resueltas o gestionadas desde el primer nivel.

La información facilitada deberá ser clara, homogénea, actualizada y ajustada a los procedimientos e instrucciones establecidos por Aguas de Burgos.

El personal de la empresa adjudicataria no tendrá acceso a las aplicaciones ni a los sistemas internos de gestión de Aguas de Burgos.

B. Segundo nivel de atención

El segundo nivel tendrá carácter especializado y será prestado por el personal de Aguas de Burgos o por aquellas personas expresamente designadas por la entidad.

Serán remitidas al segundo nivel aquellas consultas, solicitudes o incidencias que no puedan ser resueltas o gestionadas adecuadamente en el primer nivel por su complejidad técnica, administrativa o comercial, por requerir acceso a aplicaciones o información interna no

disponible para la empresa adjudicataria, por precisar la adopción de una decisión o actuación reservada a Aguas de Burgos, o por requerir la intervención de personal especializado.

En estos supuestos, no se realizará transferencia telefónica de la llamada al personal de Aguas de Burgos. La empresa adjudicataria recabará durante la atención la información necesaria para la gestión posterior de la consulta, solicitud, aviso o incidencia y la remitirá al departamento, unidad o persona competente mediante el correo electrónico o canal que Aguas de Burgos establezca, procurando que el usuario no tenga que reiterar información ya facilitada durante la atención inicial.

A estos efectos, Aguas de Burgos establecerá conjuntamente con la empresa adjudicataria los protocolos de remisión y los flujos de comunicación necesarios para garantizar la correcta gestión de las cuestiones que requieran intervención del segundo nivel.

Los protocolos de remisión identificarán, al menos, los distintos tipos de consultas, solicitudes, avisos e incidencias que deban ser gestionados por el segundo nivel, así como el departamento, unidad, persona o canal al que deban ser remitidos.

La empresa adjudicataria deberá conocer y aplicar dichos protocolos, identificando adecuadamente la naturaleza de cada consulta y remitiendo la información necesaria al área competente con la máxima diligencia y precisión.

Aguas de Burgos podrá actualizar durante la vigencia del contrato los protocolos, procedimientos, directorios de contacto y criterios de clasificación, debiendo la empresa adjudicataria adaptar la prestación del servicio a dichas modificaciones.

4. ALCANCE DE LA PRESTACIÓN

La empresa adjudicataria actuará como primer nivel de atención telefónica de Aguas de Burgos y realizará las actuaciones necesarias para la adecuada recepción, identificación, clasificación, información, orientación y gestión inicial de las comunicaciones recibidas.

La prestación estará orientada a resolver en el primer nivel el mayor número posible de consultas y gestiones, de acuerdo con los procedimientos, protocolos, guías de atención e información facilitados o validados por Aguas de Burgos.

A efectos funcionales, las actuaciones objeto del servicio se estructurarán en los siguientes ámbitos:

A. Atención comercial y administrativa

La empresa adjudicataria atenderá las consultas de carácter comercial y administrativo que puedan ser resueltas mediante la información y procedimientos puestos a su disposición por Aguas de Burgos.

Entre otras, se incluirán las siguientes actuaciones:

- Información general sobre los servicios prestados por Aguas de Burgos.
- Información sobre horarios, oficinas, canales de atención y formas de contacto.
- Información y orientación sobre altas y contratación del suministro, incluidos los requisitos, documentación necesaria y canales habilitados para su presentación por la persona interesada.
- Información y orientación sobre cambios de titularidad.
- Información sobre domiciliaciones bancarias y modificación de datos.
- Información general sobre facturación, periodicidad de facturación y conceptos incluidos en las facturas.
- Información sobre medios y procedimientos de pago disponibles.
- Información sobre documentación y requisitos necesarios para la realización de los distintos trámites.
- Información y asistencia básica para el acceso y utilización de la Oficina Virtual y demás canales electrónicos habilitados por Aguas de Burgos.
- Orientación al usuario sobre la forma de iniciar o cumplimentar los trámites y sobre los canales habilitados para la presentación de solicitudes o documentación.
- Información sobre otros procedimientos o servicios que puedan incorporarse durante la vigencia del contrato.

La presentación de solicitudes, documentación o trámites corresponderá, en todo caso, a la persona interesada, limitándose la actuación de la empresa adjudicataria a facilitar la información y orientación necesarias para su correcta realización.

Cuando la consulta requiera acceder a datos individualizados del contrato, suministro, factura o expediente del usuario, o realizar una actuación en los sistemas internos de Aguas de Burgos no accesibles a la empresa adjudicataria, se procederá conforme al protocolo establecido para su traslado al segundo nivel.

B. Averías e incidencias técnicas

La empresa adjudicataria atenderá las comunicaciones relativas a averías e incidencias relacionadas con los servicios de abastecimiento y saneamiento que se reciban durante el horario de prestación del contrato.

La atención comprenderá, según el procedimiento establecido para cada supuesto:

- Identificación del motivo de la comunicación.
- Recogida de la información necesaria para identificar y localizar adecuadamente la incidencia.
- Clasificación y tipificación del aviso.
- Determinación, conforme a los protocolos establecidos por Aguas de Burgos, del circuito de comunicación aplicable en función de la naturaleza y prioridad de la incidencia.
- Información al usuario sobre las actuaciones o canales que correspondan, cuando dicha información se encuentre disponible.
- Registro del aviso o incidencia por el procedimiento que se establezca.
- Traslado de la comunicación al departamento, unidad o servicio competente.
- Comunicación inmediata de aquellas incidencias que, conforme a los protocolos de Aguas de Burgos, requieran una actuación prioritaria.

Podrán comprenderse, entre otras, comunicaciones relativas a falta de suministro, fugas o pérdidas de agua, problemas de presión, calidad del agua, incidencias en redes o instalaciones y problemas relacionados con el alcantarillado, sin que esta relación tenga carácter exhaustivo.

La empresa adjudicataria no realizará diagnósticos técnicos ni facilitará información sobre causas, plazos de resolución o actuaciones previstas que no haya sido previamente comunicada o autorizada por Aguas de Burgos.

Fuera del horario de prestación objeto del presente contrato, las situaciones que requieran atención urgente serán atendidas a través del sistema específico de emergencias establecido por Aguas de Burgos. La información relativa a dicho sistema y a los canales habilitados será facilitada a la empresa adjudicataria para su conocimiento y correcta aplicación en la atención a los usuarios.

C. Gestión inicial, registro y remisión al segundo nivel

Cuando una consulta, solicitud, aviso o incidencia no pueda ser resuelta íntegramente durante la atención de primer nivel, la empresa adjudicataria realizará las actuaciones de gestión inicial necesarias para asegurar su correcta continuidad y traslado al área competente de Aguas de Burgos.

A estos efectos, y de acuerdo con los procedimientos establecidos para cada tipo de actuación, la empresa adjudicataria deberá:

- Identificar y tipificar correctamente el motivo de la llamada.

- Recabar la información necesaria para su posterior gestión.
- Registrar, cuando proceda, la información relativa a la solicitud, aviso, incidencia o comunicación a través del canal o herramienta que se determine.
- Determinar, conforme a los protocolos y matrices de escalado establecidos, el departamento, unidad, persona o canal al que corresponda su gestión.
- Remitir la información recabada al departamento, unidad, persona o canal correspondiente de Aguas de Burgos mediante el correo electrónico o medio de comunicación que se establezca.
- Comunicar con carácter inmediato aquellas cuestiones que, conforme a los protocolos establecidos, requieran una actuación prioritaria.

La remisión al segundo nivel no implicará, en ningún caso, la transferencia telefónica de la llamada al personal de Aguas de Burgos. La atención telefónica finalizará en el primer nivel, correspondiendo posteriormente a Aguas de Burgos la gestión de aquellas actuaciones que requieran acceso a sus aplicaciones o sistemas internos, conocimientos especializados, capacidad de decisión o cualquier otra intervención reservada a su personal.

La remisión al segundo nivel no deberá limitarse a una mera reproducción de la petición del usuario. Previamente, la empresa adjudicataria deberá identificar su naturaleza y recabar la información básica necesaria para facilitar su posterior gestión, evitando, en la medida de lo posible, que el usuario tenga que reiterar información ya facilitada.

La información deberá remitirse de forma diligente y al destino correcto, evitando comunicaciones innecesarias o dirigidas a unidades que no resulten competentes.

Los procedimientos concretos de actuación correspondientes a cada tipología de consulta, solicitud, aviso o incidencia, incluyendo la información que deba facilitarse al usuario, la documentación necesaria, los canales habilitados, la información que deba recabarse y, en su caso, los criterios y circuitos de derivación, serán definidos y documentados durante la fase de implantación del servicio, a partir de la información facilitada por Aguas de Burgos y previa validación por ésta.

Dichos procedimientos podrán ser actualizados durante la ejecución del contrato cuando se produzcan modificaciones en los trámites, documentación, canales de atención, organización o sistemas de Aguas de Burgos, debiendo la empresa adjudicataria adaptar la prestación del servicio a las instrucciones comunicadas.

5. ORGANIZACIÓN

La empresa adjudicataria será responsable de la organización, dirección y gestión del servicio, debiendo adoptar las medidas necesarias para garantizar su correcta prestación de conformidad con las condiciones establecidas en el presente Pliego.

Corresponderá exclusivamente a la empresa adjudicataria la organización de su personal, la distribución de funciones, turnos y tareas, así como la dirección, supervisión y control de las personas adscritas a la ejecución del contrato, sin perjuicio de las facultades de seguimiento y control que correspondan a Aguas de Burgos respecto del cumplimiento de las condiciones contractuales.

El personal adscrito al servicio dependerá exclusivamente de la empresa adjudicataria, que ostentará respecto del mismo todos los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora, sin que pueda existir relación laboral alguna entre dicho personal y Aguas de Burgos.

Las instrucciones de Aguas de Burgos relativas a la ejecución del contrato se canalizarán a través de la persona responsable o coordinadora designada por la empresa adjudicataria, evitando, con carácter general, la impartición directa de instrucciones de carácter laboral u organizativo al personal adscrito al servicio.

La empresa adjudicataria deberá adscribir al servicio el personal suficiente para garantizar la adecuada atención de las llamadas recibidas durante el horario de prestación y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego, evitando pérdidas, rechazos o abandonos imputables a una insuficiente dotación de recursos humanos.

A tal efecto, deberá organizar sus recursos de forma que disponga de capacidad suficiente para atender situaciones de concurrencia de llamadas y puntas de demanda, así como para cubrir descansos, ausencias, permisos, vacaciones, sustituciones y demás circunstancias ordinarias que puedan afectar a la capacidad de atención.

La insuficiente asignación de personal, la coincidencia de varias llamadas simultáneas o las circunstancias ordinarias derivadas de la organización interna de la empresa adjudicataria no podrán justificar el incumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego.

La empresa adjudicataria designará una persona responsable o coordinadora del servicio que actuará como interlocutora habitual con Aguas de Burgos durante la ejecución del contrato.

La persona responsable o coordinadora tendrá, al menos, las siguientes funciones:

- Coordinar y supervisar la correcta prestación del servicio.
- Actuar como interlocutora con la persona responsable del contrato designada por Aguas de Burgos.

- Velar por la correcta aplicación de los procedimientos, protocolos e instrucciones establecidos.
- Realizar el seguimiento de los niveles de servicio y adoptar las medidas organizativas necesarias ante posibles desviaciones.
- Coordinar la gestión de incidencias relacionadas con la prestación del servicio.
- Garantizar que las modificaciones de procedimientos o instrucciones comunicadas por Aguas de Burgos sean trasladadas y aplicadas por el personal adscrito al servicio.
- Colaborar en el seguimiento y evaluación del servicio y en la implantación de las medidas de mejora que resulten necesarias.

La empresa adjudicataria deberá garantizar en todo momento la continuidad de la prestación, disponiendo de los mecanismos organizativos necesarios para cubrir las ausencias o sustituciones del personal adscrito al servicio sin afectar a su funcionamiento ni a los niveles de calidad exigidos.

Las sustituciones que resulten necesarias deberán realizarse con personal que reúna los requisitos exigidos para la prestación del servicio y que haya recibido la formación necesaria para aplicar correctamente los procedimientos y protocolos de Aguas de Burgos.

Cualquier incidencia organizativa o técnica que pueda afectar de forma relevante a la continuidad o calidad del servicio deberá ser comunicada a Aguas de Burgos a través de la persona responsable o coordinadora, indicando las medidas adoptadas para su resolución.

6. REQUISITOS DEL PERSONAL ADSCRITO

La empresa adjudicataria deberá adscribir a la ejecución del contrato personal con la cualificación, experiencia y aptitudes adecuadas para la prestación de servicios de atención telefónica y atención al usuario.

El personal destinado a la atención de llamadas deberá disponer de las competencias necesarias para garantizar una atención profesional, clara y eficaz y, en particular:

- Capacidad de comunicación y expresión oral adecuada.
- Trato correcto, respetuoso y orientado al usuario.
- Capacidad para identificar y comprender el motivo de la llamada.
- Capacidad para transmitir información de forma clara, ordenada y comprensible.

- Manejo adecuado de herramientas informáticas y de los medios utilizados para la prestación del servicio.
- Capacidad para aplicar correctamente los procedimientos, protocolos de actuación, criterios de clasificación y circuitos de remisión al segundo nivel establecidos.
- Capacidad para orientar al usuario en la localización de información, documentación, formularios, trámites y canales disponibles en la página web, Oficina Virtual y demás medios habilitados por Aguas de Burgos.

Con carácter previo al inicio efectivo de la prestación, el personal que vaya a atender el servicio deberá haber recibido la formación necesaria para conocer suficientemente la organización, servicios, procedimientos y canales de atención de Aguas de Burgos.

La formación inicial se realizará durante la fase de implantación del servicio y comprenderá, al menos:

- Organización general de Aguas de Burgos y servicios prestados.
- Principales tipologías de consultas y gestiones recibidas.
- Información comercial y administrativa necesaria para la atención de primer nivel.
- Documentación, requisitos y canales habilitados para los diferentes trámites sobre los que deba informarse al usuario.
- Página web, Oficina Virtual y demás canales de información y atención que resulten necesarios para la prestación del servicio.
- Tipificación y clasificación de llamadas, solicitudes, avisos e incidencias.
- Protocolos de actuación correspondientes a averías e incidencias técnicas.
- Criterios y circuitos de remisión de información al segundo nivel de atención.
- Procedimientos de registro y traslado de información que se establezcan.
- Normas de confidencialidad, protección de datos y tratamiento de la información aplicables al servicio.

Aguas de Burgos facilitará la información y documentación necesaria para el conocimiento de sus servicios, trámites y procedimientos. Corresponderá a la empresa adjudicataria organizar y garantizar la adecuada formación de su personal y comprobar que éste dispone de los conocimientos necesarios antes de incorporarse a la atención efectiva de llamadas.

La incorporación de nuevo personal o la sustitución de cualquiera de las personas adscritas al servicio requerirá que, con carácter previo a la atención de llamadas, haya recibido la formación necesaria para desempeñar correctamente las funciones asignadas.

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá garantizar la actualización continua de los conocimientos del personal cuando se produzcan modificaciones en los servicios, procedimientos, documentación, canales de atención, protocolos o instrucciones de Aguas de Burgos que afecten a la prestación.

Las actualizaciones comunicadas por Aguas de Burgos deberán trasladarse al personal afectado con la diligencia necesaria para garantizar que la información facilitada a los usuarios se encuentre permanentemente actualizada.

La formación inicial y continua del personal, incluidas las sustituciones, se entenderá incluida en el precio del contrato y no podrá suponer interrupción, reducción o merma en la prestación del servicio.

7. MEDIOS TÉCNICOS Y COMUNICACIONES

La empresa adjudicataria deberá disponer, por sus propios medios, de todos los recursos técnicos, informáticos, de telecomunicaciones y de seguridad necesarios para la correcta prestación del servicio, sin que la ejecución del contrato requiera la utilización de puestos de trabajo, equipos o instalaciones de Aguas de Burgos.

La prestación se realizará desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, que deberá disponer de una infraestructura adecuada para garantizar la continuidad, calidad y seguridad del servicio durante la totalidad del horario establecido.

Las llamadas se recibirán inicialmente a través de la numeración telefónica de Aguas de Burgos y de la locución y sistema de selección de opciones establecido por la entidad. Durante el horario de prestación del servicio, las llamadas correspondientes a las opciones objeto del contrato serán desviadas al sistema de atención telefónica de la empresa adjudicataria para su gestión.

La locución inicial y el sistema de selección de opciones serán determinados y gestionados por Aguas de Burgos y no forman parte de las prestaciones a realizar por la empresa adjudicataria, salvo las actuaciones de coordinación técnica que resulten necesarias para posibilitar correcto desvío de las llamadas al sistema de atención de la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria deberá disponer de los medios técnicos necesarios para recibir las llamadas desviadas desde el sistema de Aguas de Burgos y atenderlas con normalidad durante la totalidad del horario contratado.

La solución técnica deberá disponer de capacidad suficiente para gestionar adecuadamente la recepción simultánea de llamadas y las posibles puntas de demanda, evitando que la concurrencia de comunicaciones provoque su rechazo o pérdida por insuficiencia de capacidad técnica.

Cuando todos los agentes disponibles se encuentren ocupados, la solución deberá permitir mantener las llamadas entrantes en espera hasta su atención mediante un sistema de cola de llamadas adecuado, sin perjuicio del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego.

La solución utilizada deberá permitir, como mínimo:

- La recepción y gestión de las llamadas desviadas desde el sistema de Aguas de Burgos.
- La gestión simultánea de múltiples llamadas y de colas de espera.
- La correcta identificación y encaminamiento de las llamadas conforme a los protocolos establecidos.
- La obtención de información estadística suficiente para conocer y controlar la actividad del servicio y verificar el cumplimiento de los niveles de calidad establecidos.
- El registro, como mínimo, del número de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas y no atendidas, así como de los tiempos de espera y duración de las llamadas.
- La obtención de la información necesaria para elaborar los informes periódicos exigidos en el presente Pliego.

No se permitirá la grabación de las llamadas atendidas en el marco del presente contrato, ni total ni parcialmente.

A efectos de medición de los niveles de servicio imputables a la empresa adjudicataria, el tiempo de espera comenzará a computarse desde el momento en que la llamada sea efectivamente recibida en la cola de espera de su sistema de atención, sin incluir el tiempo previo correspondiente a la locución inicial y a la selección de opciones gestionadas por Aguas de Burgos.

La infraestructura de telecomunicaciones deberá disponer de capacidad suficiente para evitar limitaciones en el número de llamadas concurrentes que puedan afectar a la correcta prestación del servicio.

La empresa adjudicataria será responsable del correcto funcionamiento y mantenimiento de los medios de su titularidad o bajo su responsabilidad utilizados para la prestación, así como de la resolución de las incidencias técnicas que se produzcan en los mismos.

Deberá disponer de mecanismos de contingencia que permitan minimizar las interrupciones del servicio ante averías o incidencias de carácter técnico, informático o de telecomunicaciones que afecten a los medios bajo su responsabilidad.

Cualquier incidencia técnica en sus medios o sistemas que pueda afectar de forma relevante a la disponibilidad, continuidad o calidad del servicio deberá ser comunicada a Aguas de Burgos a la mayor brevedad posible, indicando su naturaleza, alcance, medidas adoptadas y, cuando resulte posible, previsión de restablecimiento.

Los medios técnicos utilizados deberán garantizar la confidencialidad, integridad y seguridad de la información tratada durante la prestación del servicio, de acuerdo con las obligaciones establecidas en el presente Pliego y en la normativa aplicable.

Todos los costes derivados de los medios técnicos, licencias, comunicaciones, mantenimiento, soporte, infraestructura y demás recursos a cargo de la empresa adjudicataria necesarios para la prestación del servicio se entenderán incluidos en el precio del contrato.

8. NIVELES DE SERVICIO Y CONTROL DE CALIDAD

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio con los niveles de disponibilidad, capacidad de respuesta y calidad necesarios para garantizar una atención telefónica ágil, eficaz y adecuada a las necesidades de los usuarios de Aguas de Burgos.

El servicio se organizará con el objetivo de alcanzar los niveles de atención establecidos en el presente Pliego, debiendo la empresa adjudicataria adoptar las medidas organizativas, técnicas y de dimensionamiento necesarias para minimizar las llamadas no atendidas y los abandonos producidos durante la espera.

A efectos del seguimiento y control de la prestación, se establecen los siguientes niveles mínimos de servicio:

Indicador	Nivel mínimo exigido
Tasa de atención de llamadas	**≥ 95 %**
Nivel de servicio: llamadas atendidas en un tiempo igual o inferior a 40 segundos	**≥ 90 %**
Tasa de abandono computable	**≤ 5 %**
Disponibilidad del servicio	**Durante la totalidad del horario contratado**

Los indicadores se calcularán sobre las llamadas efectivamente desviadas desde el sistema de Aguas de Burgos y recibidas en la plataforma de la empresa adjudicataria, una vez finalizada la locución y selección de opciones gestionadas por Aguas de Burgos.

A estos efectos, se entenderá por:

- **Llamada recibida:** llamada correctamente desviada desde el sistema de Aguas de Burgos y recibida por la plataforma de la empresa adjudicataria.
- **Llamada atendida:** llamada recibida que haya sido efectivamente contestada por un agente.
- **Llamada abandonada computable:** aquella en la que el usuario finaliza la comunicación una vez transcurridos 15 segundos de permanencia en la cola de espera sin haber sido atendido.
- **Tiempo de espera:** tiempo transcurrido desde que la llamada entra en la cola de atención de la empresa adjudicataria hasta que es efectivamente atendida por un agente.
- **Tasa de atención:** porcentaje de llamadas atendidas respecto del total de llamadas recibidas.
- **Nivel de servicio:** porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo igual o inferior a 40 segundos respecto del total de llamadas atendidas.
- **Tasa de abandono computable:** porcentaje de llamadas abandonadas computables respecto del total de llamadas recibidas.

No computará como tiempo de espera el tiempo empleado por el usuario en escuchar la locución inicial ni en seleccionar las opciones del sistema telefónico de Aguas de Burgos.

Las llamadas en las que el usuario finalice voluntariamente la comunicación **antes** de que hayan transcurrido **15 segundos** de permanencia en cola quedarán registradas a efectos estadísticos, pero no tendrán la consideración de llamadas abandonadas computables a efectos del cálculo de la tasa de abandono. **Una vez transcurridos 15 segundos**, las llamadas finalizadas por el usuario sin haber sido atendidas tendrán la consideración de llamadas abandonadas computables.

El límite de 15 segundos establecido a efectos de la tasa de abandono no modifica el indicador relativo al tiempo de atención. Las llamadas que finalmente sean atendidas deberán cumplir, con independencia de dicho límite, el nivel de servicio establecido de atención en un tiempo igual o inferior a 40 segundos.

Las llamadas rechazadas o no admitidas por insuficiencia de capacidad de la plataforma, saturación de líneas o cualquier otra causa imputable a los medios técnicos o al dimensionamiento de la empresa adjudicataria se considerarán llamadas no atendidas a efectos del cálculo de los niveles de servicio.

Las llamadas abandonadas antes de transcurridos 15 segundos de permanencia en cola serán objeto de registro y seguimiento estadístico, pero no computarán a efectos del indicador de tasa máxima de abandono.

No se considerarán incumplimientos imputables a la empresa adjudicataria las llamadas que no puedan ser atendidas como consecuencia de incidencias debidamente acreditadas en los sistemas o redes cuya gestión corresponda a Aguas de Burgos o a terceros ajenos a la empresa adjudicataria, siempre que la causa y duración de la incidencia puedan ser debidamente justificadas.

Adicionalmente, se realizará el seguimiento del porcentaje de llamadas resueltas íntegramente por la empresa adjudicataria en el primer nivel de atención, sin necesidad de remisión al segundo nivel para su gestión por Aguas de Burgos. Este indicador será independiente de la tasa mínima de atención de llamadas del 95 % establecida anteriormente y tendrá inicialmente carácter informativo, al no disponerse de datos históricos suficientes para establecer un valor mínimo exigible. Su seguimiento permitirá evaluar la capacidad de resolución del primer nivel y detectar posibles necesidades de mejora de los procedimientos y de la formación del personal.

La empresa adjudicataria deberá realizar un seguimiento continuo de los indicadores y adoptar las medidas organizativas y técnicas necesarias cuando detecte desviaciones que puedan comprometer su cumplimiento.

El cumplimiento de los niveles mínimos se evaluará mensualmente, a partir de la información registrada por la plataforma de atención y de los informes que deberá presentar la empresa adjudicataria.

El incumplimiento de los niveles mínimos establecidos podrá dar lugar a la aplicación de las medidas y penalidades previstas en el contrato, sin perjuicio de la obligación de la empresa adjudicataria de adoptar las medidas correctoras necesarias para restablecer los niveles exigidos.

9. INFORMES DE ACTIVIDAD Y ESTADÍSTICAS

La empresa adjudicataria deberá realizar un seguimiento permanente de la actividad y calidad del servicio y facilitar a Aguas de Burgos la información necesaria para comprobar su correcta ejecución y el cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá facilitar diariamente a Aguas de Burgos un registro de la actividad correspondiente a las llamadas recibidas durante la jornada anterior, con el nivel

de detalle necesario para permitir el seguimiento de la atención realizada. El registro diario se facilitará en formato electrónico susceptible de tratamiento y análisis por Aguas de Burgos.

El registro diario deberá recoger, como mínimo, para cada llamada:

- Fecha y hora de la llamada.
- Tiempo de espera hasta la atención de la llamada, expresado en segundos y computado desde su entrada en la cola de espera del sistema de atención de la empresa adjudicataria.
- Duración de la atención telefónica, expresada en minutos y segundos, desde que la llamada sea atendida por el agente hasta su finalización.
- Tipología o motivo de la consulta, conforme a la clasificación establecida por Aguas de Burgos.
- Nivel de atención asignado, conforme a los criterios establecidos por Aguas de Burgos.
- Resultado o forma de resolución de la llamada, conforme a las categorías de resolución previamente definidas por Aguas de Burgos.
- En su caso, indicación de que la cuestión ha requerido su remisión al segundo nivel y destino de dicha remisión.

Aguas de Burgos determinará las tipologías de consulta, categorías de resolución, criterios de clasificación y demás campos necesarios para la elaboración de este registro, que podrán ser actualizados durante la ejecución del contrato.

Con periodicidad mensual, dentro de los primeros cinco días hábiles del mes siguiente, la empresa adjudicataria remitirá a Aguas de Burgos un informe correspondiente a la actividad desarrollada durante el mes anterior. El registro diario se facilitará en formato electrónico susceptible de tratamiento y análisis por Aguas de Burgos.

El informe mensual deberá incluir, como mínimo, la siguiente información:

a) Volumen y atención de llamadas

- Número total de llamadas recibidas.
- Número total de llamadas atendidas.
- Número de llamadas no atendidas.
- Número de llamadas abandonadas antes de que hayan transcurrido 15 segundos de permanencia en cola.

- Número de llamadas abandonadas computables, una vez transcurridos 15 segundos de permanencia en cola.
- Tasa de atención de llamadas.
- Tasa de abandono computable.
- Distribución de las llamadas por días y franjas horarias, de forma que puedan identificarse períodos de mayor demanda y situaciones de concurrencia.

b) Tiempos de atención

- Tiempo medio de espera.
- Porcentaje de llamadas atendidas en un tiempo igual o inferior a 40 segundos.
- Número y porcentaje de llamadas atendidas una vez superados los 40 segundos.
- Tiempo medio de duración de las llamadas.

El tiempo medio de duración tendrá carácter exclusivamente informativo y no constituirá un límite máximo de atención, debiendo prevalecer la correcta resolución de la consulta sobre la duración de la llamada.

c) Tipología y resolución de las llamadas

- Distribución de las llamadas por tipología o motivo de contacto, conforme a la clasificación establecida durante la fase de implantación.
- Número de llamadas resueltas íntegramente en el primer nivel de atención.
- Porcentaje de resolución en primer nivel.
- Número de consultas, solicitudes, avisos o incidencias remitidos al segundo nivel de atención.
- Número de solicitudes, avisos, incidencias o comunicaciones registradas o trasladadas, cuando proceda, diferenciadas por tipología.
- Principales motivos de consulta y su evolución respecto de períodos anteriores.

d) Calidad e incidencias del servicio

- Número de remisiones al segundo nivel realizadas de forma incorrecta, en su caso.
- Incidencias técnicas u organizativas producidas durante la prestación.
- Interrupciones del servicio, indicando su duración y causa.

- Quejas o reclamaciones relacionadas con la atención prestada de las que tenga conocimiento la empresa adjudicataria.
- Medidas correctoras adoptadas ante las incidencias o desviaciones detectadas.

e) Cumplimiento de los niveles de servicio

El informe deberá incluir un apartado específico en el que se refleje el resultado obtenido para cada uno de los niveles mínimos establecidos en el apartado 8 del presente Pliego, indicando expresamente su cumplimiento o incumplimiento durante el período analizado.

Cuando se haya producido el incumplimiento de alguno de los niveles mínimos exigidos, la empresa adjudicataria deberá identificar las causas que lo hayan originado y las medidas correctoras adoptadas o previstas para evitar su reiteración.

La información se presentará de forma clara y estructurada, permitiendo su comparación con períodos anteriores y el análisis de la evolución del servicio.

Aguas de Burgos podrá solicitar, cuando resulte necesario para el seguimiento del contrato, el detalle o soporte de los datos utilizados para la elaboración de los informes, así como su entrega en formato electrónico susceptible de tratamiento y análisis.

La información facilitada deberá permitir a Aguas de Burgos verificar objetivamente el cumplimiento de los niveles de servicio y, en su caso, determinar los incumplimientos contractuales que pudieran dar lugar a la aplicación de las penalidades previstas en el contrato.

Además, la persona responsable o coordinadora designada por la empresa adjudicataria deberá atender las solicitudes de información relacionadas con la ejecución del servicio y colaborar con Aguas de Burgos en el análisis de las incidencias y en la adopción de medidas de mejora.

10. CONTINUIDAD DEL SERVICIO Y GESTIÓN DE CONTINGENCIAS

La empresa adjudicataria deberá garantizar la continuidad de la prestación durante la totalidad del horario establecido, adoptando las medidas organizativas y técnicas necesarias para prevenir y minimizar las interrupciones del servicio.

A tal efecto, deberá disponer de mecanismos de contingencia adecuados que permitan mantener o restablecer la atención telefónica ante incidencias que afecten a sus instalaciones, sistemas informáticos, comunicaciones, plataforma telefónica u otros medios necesarios para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá prever, como mínimo:

- Medidas alternativas para la recepción y atención de llamadas en caso de indisponibilidad de los medios utilizados habitualmente.
- Mecanismos de recuperación y restablecimiento del servicio ante incidencias técnicas.
- Procedimientos internos de actuación y escalado ante incidencias que puedan afectar a la continuidad o calidad del servicio.
- Disponibilidad de los medios técnicos y organizativos necesarios para evitar que una incidencia puntual produzca una interrupción prolongada de la atención.

Cuando se produzca una incidencia que afecte o pueda afectar de forma relevante a la prestación, la empresa adjudicataria deberá comunicarla a Aguas de Burgos a la mayor brevedad posible, indicando, al menos, su naturaleza, alcance, servicios afectados, hora de inicio, medidas adoptadas y, cuando pueda determinarse, previsión de restablecimiento. La empresa adjudicataria deberá comunicar asimismo el restablecimiento efectivo del servicio una vez producido.

Una vez resuelta la incidencia, cuando esta haya provocado una interrupción o afección relevante del servicio, la empresa adjudicataria facilitará información sobre su duración, causa, medidas aplicadas para su resolución y, en su caso, actuaciones preventivas previstas para evitar su reiteración.

Las incidencias imputables a los sistemas, comunicaciones o medios propios de la empresa adjudicataria no eximirán del cumplimiento de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego, sin perjuicio de la valoración de las circunstancias concurrentes conforme al régimen de incumplimientos y penalidades previsto en el contrato.

No tendrán la consideración de incumplimientos imputables a la empresa adjudicataria las interrupciones derivadas exclusivamente de sistemas, redes o infraestructuras cuya gestión corresponda a Aguas de Burgos o a terceros ajenos a aquella, siempre que dicha circunstancia quede debidamente acreditada.

La empresa adjudicataria deberá colaborar con Aguas de Burgos en la identificación y resolución de las incidencias cuando estas afecten a elementos o comunicaciones en los que intervengan ambas partes.

11. RESPONSABLE Y SEGUIMIENTO DEL CONTRATO

Aguas de Burgos designará una persona responsable del contrato, a quien corresponderá la supervisión y seguimiento de su ejecución, así como la comprobación del cumplimiento de las condiciones establecidas en el presente Pliego.

La persona responsable del contrato actuará como interlocutora de Aguas de Burgos con la persona responsable o coordinadora designada por la empresa adjudicataria, sin perjuicio de las competencias que correspondan al órgano de contratación.

En particular, corresponderá a la persona responsable del contrato:

- Supervisar la correcta ejecución de la prestación y su adecuación a las condiciones establecidas en el contrato.
- Realizar el seguimiento de los niveles de servicio e indicadores establecidos.
- Revisar los informes periódicos y demás información facilitada por la empresa adjudicataria.
- Solicitar las aclaraciones, datos o documentación necesarios para comprobar la correcta ejecución del servicio.
- Comunicar a la empresa adjudicataria las incidencias o deficiencias detectadas y requerir la adopción de las medidas correctoras necesarias.
- Coordinar, a través de la persona responsable o coordinadora de la empresa adjudicataria, la actualización de la información, procedimientos, protocolos, criterios de tipificación y circuitos de remisión al segundo nivel necesarios para la adecuada prestación del servicio.
- Realizar el seguimiento de las medidas correctoras o de mejora que se hayan acordado como consecuencia de incidencias, desviaciones en los niveles de servicio o necesidades detectadas durante la ejecución.
- Dejar constancia de los incumplimientos que, en su caso, se detecten durante la ejecución a efectos de la adopción de las medidas contractuales que correspondan.

La empresa adjudicataria deberá facilitar a la persona responsable del contrato la información necesaria para el ejercicio de estas funciones y colaborar en las actuaciones de seguimiento y control que resulten necesarias.

Las instrucciones relativas a la ejecución del contrato se comunicarán, con carácter general, a través de la persona responsable o coordinadora designada por la empresa adjudicataria, evitando la impartición directa de instrucciones de carácter laboral u organizativo al personal adscrito al servicio.

Cuando resulte necesario para el adecuado seguimiento de la prestación, Aguas de Burgos podrá convocar reuniones de seguimiento con la persona responsable o coordinadora de la empresa

adjudicataria, en las que podrán analizarse la evolución del servicio, los niveles de cumplimiento, las incidencias detectadas y las medidas correctoras o de mejora que procedan.

12. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

12. 1 Tratamiento de datos derivado del proceso de contratación pública

De acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos (en adelante, RGPD) y la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de derechos digitales (en lo sucesivo, LOPDGDD), se informa que los datos personales aportados en el proceso de contratación por las empresas interesadas, serán tratados e incorporados en el sistema de información del SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. En concreto, serán tratados por el Área de Contratación a través de la presentación de su oferta y demás documentación necesaria para la valoración de la solvencia profesional de los licitadores y, en caso de resultar adjudicatario o contratista, adicionalmente, los datos serán tratados para la formalización de la relación contractual, así como para la comunicación o remisión de notificaciones necesarias u obligatorias, en relación con el control y ejecución del objeto del contrato.

La base jurídica que legitima el tratamiento es el cumplimiento de las obligaciones legales dimanantes de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público y, para la formalización y ejecución del contrato, en caso de resultar adjudicatario.

Los datos se conservarán durante el tiempo necesario para cumplir con la finalidad para la que se recabaron y para determinar las posibles responsabilidades que se pudieran derivar de dicha finalidad.

Los datos personales objeto de tratamiento serán cedidos a las administraciones públicas con competencia en la materia, al Boletín Oficial de la Provincia de Burgos (BOPBUR) y al Boletín Oficial del Estado, en su caso, para darle la publicidad necesaria a la licitación y a los resultados de la misma. No está previsto realizar transferencias internacionales de datos.

De acuerdo con los derechos que le confiere la normativa vigente y aplicable en protección de datos podrá ejercer los derechos de acceso (pedir información sobre los datos personales que dispongamos acerca de usted), rectificación (comunicar cualquier cambio en sus datos personales) y limitación de tratamiento (en algunos casos solicitar la remisión del tratamiento de sus datos). Para poder ejercer cualquiera de los derechos descritos anteriormente, así como para solicitar información adicional sobre el tratamiento de datos personales, pueden dirigirse al correo electrónico dpd@aguasdeburgos.com, indicando en el asunto el derecho cuyo ejercicio corresponda. Tenga en cuenta que cuando Sociedad Municipal Aguas de Burgos, S.A.U., como

responsable del tratamiento, tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud a que se refieren los artículos 15 a 21, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado.

Por último, informamos que podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente a través de su página web www.aepd.es para presentar la reclamación que considere oportuna, en caso de que considere que sus derechos en materia de protección de datos no han sido debidamente respetados.

12.2 Deber de confidencialidad, información de protección de datos y obligaciones de la empresa adjudicataria

OBLIGACIONES COMO ENCARGADO DE TRATAMIENTO

De conformidad con lo previsto en el artículo 28 del RGPD, el adjudicatario se obliga a y garantiza el cumplimiento de las siguientes obligaciones, complementadas con lo detallado en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales:

a) Tratamiento conforme a las instrucciones de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U.

Tratar los Datos Personales conforme a las instrucciones documentadas en el presente documento o demás documentos contractuales aplicables a la ejecución del contrato y aquellas que, en su caso, reciba de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. por escrito en cada momento.

El adjudicatario deberá guardar estricta confidencialidad respecto de toda la información y documentación a la que tenga acceso, conozca o reciba con ocasión de la ejecución del contrato, cualquiera que sea su soporte o forma de comunicación. Esta obligación alcanzará tanto a la información relativa a Sociedad Municipal Aguas de Burgos, S.A.U. y a su organización, procedimientos y funcionamiento como a la información correspondiente a sus abonados, usuarios y cualesquiera terceros que pueda ser conocida durante la prestación del servicio.

En particular, queda expresamente prohibido utilizar nombres, direcciones, números de teléfono, direcciones de correo electrónico, datos relativos al suministro, facturación, incidencias, trámites o cualquier otra información conocida durante la prestación del servicio para:

- fines comerciales, publicitarios, promocionales o de prospección;
- ofrecer productos o servicios propios o de terceros;
- elaborar perfiles de usuarios o realizar análisis destinados a finalidades distintas de la ejecución del contrato;

- crear, completar o enriquecer bases de datos propias o de terceros;
- ceder, comunicar, comercializar, vender o poner a disposición de terceros dicha información, salvo cuando resulte estrictamente necesario para la ejecución del contrato y haya sido expresamente autorizado por Aguas de Burgos o exista obligación legal.

El adjudicatario informará inmediatamente a SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. cuando, en su opinión, una instrucción sea contraria a la normativa de protección de Datos Personales aplicable en cada momento.

No se permitirá la grabación de las llamadas telefónicas objeto del servicio, sin perjuicio de los registros técnicos y estadísticos necesarios para el seguimiento de la prestación y la comprobación de los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego.

b) Finalidad de tratamiento

No utilizar ni aplicar los Datos Personales con una finalidad distinta a la ejecución del objeto del Contrato especificada en el Anexo descriptivo del tratamiento de datos a realizar. En ningún caso podrá utilizar los datos para fines propios.

c) Medidas de seguridad

Tratar los Datos Personales de conformidad con los criterios de seguridad y el contenido previsto en el artículo 32 del RGPD, así como observar y adoptar las medidas técnicas y organizativas de seguridad necesarias o convenientes para asegurar la confidencialidad, secreto e integridad de los Datos Personales a los que tenga acceso.

En todo caso, deberá implantar mecanismos para:

a) Garantizar la confidencialidad, integridad, disponibilidad y resiliencia permanentes de los sistemas y servicios de tratamiento.

b) Restaurar la disponibilidad y el acceso a los datos personales de forma rápida, en caso de incidente físico o técnico.

c) Verificar, evaluar y valorar, de forma regular, la eficacia de las medidas técnicas y organizativas implantadas para garantizar la seguridad del tratamiento.

d) Seudonimizar y cifrar los datos personales, en su caso.

En particular, y sin carácter limitativo, se obliga a aplicar las medidas de protección del nivel de riesgo y seguridad detalladas en el Anexo “Tratamiento de Datos Personales”.

d) Deber de confidencialidad y secreto

Mantener la más absoluta confidencialidad y secreto sobre los Datos Personales a los que tenga acceso para la ejecución del contrato, así como sobre los que resulten de su tratamiento, cualquiera que sea el soporte en el que se hubieren obtenido. La presente obligación debe observarse incluso después de que finalice la prestación del servicio.

Esta obligación se extiende a toda persona que pudiera intervenir en cualquier fase del tratamiento por cuenta del adjudicatario, siendo deber del adjudicatario instruir a las personas que de él dependan, de este deber de secreto, y del mantenimiento de dicho deber aún después de la terminación de la prestación del Servicio o de su desvinculación.

e) Relación de personas autorizadas

Llevar un listado de personas autorizadas para tratar los Datos Personales objeto de esta adjudicación y garantizar que las mismas se comprometen, de forma expresa y por escrito, a respetar la confidencialidad, y a cumplir con las medidas de seguridad correspondientes, de las que les debe informar convenientemente.

Y mantener a disposición de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. dicha documentación acreditativa.

f) Formación

Garantizar la formación necesaria en materia de protección de Datos Personales de las personas autorizadas a su tratamiento.

g) Comunicación de datos a terceros

Salvo que cuente en cada caso con la autorización expresa del Responsable del Tratamiento, no comunicar (ceder) ni difundir los Datos Personales a terceros, ni siquiera para su conservación.

El encargado puede comunicar los datos a otros encargados del tratamiento del mismo responsable, de acuerdo con las instrucciones del responsable. En este caso, el responsable identificará, de forma previa y por escrito, la entidad a la que se deben comunicar los datos, los datos a comunicar y las medidas de seguridad a aplicar para proceder a la comunicación.

h) Delegado de Protección de Datos

Nombrar Delegado de Protección de Datos, en caso de que sea necesario según el RGPD, y comunicarlo a SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U., también cuando la designación sea voluntaria, así como la identidad y datos de contacto de la(s) persona(s) física(s) designada(s) por el adjudicatario como sus representante(s) a efectos de protección de los Datos Personales (representantes del Encargado de Tratamiento), responsable(s) del cumplimiento de la

regulación del tratamiento de Datos Personales, en las vertientes legales/formales y en las de seguridad.

i) Destino de los datos

Una vez finalizada la prestación contractual objeto del presente Documento, se compromete, según corresponda y se instruya en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales", a devolver o destruir (i) los Datos Personales a los que haya tenido acceso; (ii) los Datos Personales generados por el adjudicatario por causa del tratamiento; y (iii) los soportes y documentos en que cualquiera de estos datos consten, sin conservar copia alguna; salvo que se permita o requiera por ley o por norma de derecho comunitario su conservación, en cuyo caso no procederá la destrucción. El Encargado del Tratamiento podrá, no obstante, conservar los datos durante el tiempo que puedan derivarse responsabilidades de su relación con el Responsable del Tratamiento. En este último caso, los Datos Personales se conservarán bloqueados y por el tiempo mínimo, destruyéndose de forma segura y definitiva al final de dicho plazo.

j) Transferencias internacionales

Salvo que se indique otra cosa en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" o se indique así expresamente por SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U., a tratar los Datos Personales dentro del Espacio Económico Europeo u otro espacio considerado por la normativa aplicable como de seguridad equivalente, no tratándolos fuera de este espacio ni directamente ni a través de cualesquiera subcontratistas autorizados conforme a lo establecido en este Documento o demás documentos contractuales, salvo que esté obligado a ello en virtud del Derecho de la Unión o del Estado miembro que le resulte de aplicación.

En el caso de que por causa de Derecho nacional o de la Unión Europea el adjudicatario se vea obligado a llevar a cabo alguna transferencia internacional de datos, el adjudicatario informará por escrito a SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. de esa exigencia legal, con antelación suficiente a efectuar el tratamiento, y garantizará el cumplimiento de cualesquiera requisitos legales que sean aplicables a SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U., salvo que el Derecho aplicable lo prohíba por razones importantes de interés público.

k) Notificación de brechas de la seguridad de los datos

El encargado del tratamiento notificará al responsable del tratamiento inmediatamente desde que se tenga constancia de la misma y a través de la sede electrónica de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. las brechas de la seguridad de los datos personales a su cargo de las que tenga conocimiento, juntamente con toda la información relevante para la documentación y comunicación de la incidencia.

No será necesaria la notificación cuando sea improbable que dicha violación de la seguridad constituya un riesgo para los derechos y las libertades de las personas físicas.

Si se dispone de ella se facilitará, como mínimo, la información siguiente:

Descripción de la naturaleza de la brecha de la seguridad de los datos personales, inclusive, cuando sea posible, las categorías y el número aproximado de interesados afectados, y las categorías y el número aproximado de registros de datos personales afectados.

a) El nombre y los datos de contacto del delegado de protección de datos o de otro punto de contacto en el que pueda obtenerse más información.

b) Descripción de las posibles consecuencias de la brecha de la seguridad de los datos personales.

c) Descripción de las medidas adoptadas o propuestas para poner remedio a la brecha de la seguridad de los datos personales, incluyendo, si procede, las medidas adoptadas para mitigar los posibles efectos negativos.

d) Si no es posible facilitar la información simultáneamente, y en la medida en que no lo sea, la información se facilitará de manera gradual sin dilación indebida.

l) Asistir al responsable de tratamiento en la respuesta al ejercicio de derechos

Cuando una persona ejerza un derecho (de acceso, rectificación, supresión y oposición, limitación del tratamiento, portabilidad de datos y a no ser objeto de decisiones individualizadas automatizadas, u otros reconocidos por la normativa aplicable (conjuntamente, los "Derechos"), ante el Encargado del Tratamiento, éste debe comunicarlo a SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. con la mayor prontitud a través de la sede electrónica de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U.

La comunicación debe hacerse de forma inmediata y en ningún caso más allá del día laborable siguiente al de la recepción del ejercicio de derecho, juntamente, en su caso, con la documentación y otras informaciones que puedan ser relevantes para resolver la solicitud que obre en su poder, e incluyendo la identificación fehaciente de quien ejerce el derecho.

El adjudicatario asistirá a SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. siempre que sea posible, para que ésta pueda cumplir y dar respuesta a los ejercicios de Derechos.

m) Colaborar con SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. en el cumplimiento de sus obligaciones como Responsable del Tratamiento

Colaborar con SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. en el cumplimiento de sus obligaciones en materia de(i) medidas de seguridad, (ii) comunicación y/o notificación de brechas (logradas e intentadas) de medidas de seguridad a las autoridades competentes o los interesados, y (iii) colaborar en la realización de evaluaciones de impacto relativas a la protección de datos personales y consultas previas al respecto a las autoridades competentes; teniendo en cuenta la naturaleza del tratamiento y la información de la que disponga. Asimismo,

pondrá a disposición de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U., a requerimiento de esta, toda la información necesaria para demostrar el cumplimiento de las obligaciones previstas en este documento y demás documentos contractuales y colaborará en auditoras o en inspecciones llevadas a cabo, en su caso, por la AEPD.

En los casos en que la normativa así lo exija (ver art. 30.5 RGPD), llevar, por escrito, incluso en formato electrónico, y de conformidad con lo previsto en el artículo 30.2 del RGPD un registro de todas las categorías de actividades de tratamiento efectuadas por cuenta de la AEPD (Responsable del tratamiento), que contenga, al menos, las circunstancias a que se refiere dicho artículo.

n) Evidencias de cumplimiento normativa de protección de datos.

Disponer de evidencias que demuestren su cumplimiento de la normativa de protección de Datos Personales y del deber de responsabilidad activa, como, a título de ejemplo, procedimientos internos aprobados, certificados previos sobre el grado de cumplimiento o resultados de auditorías, que habrá de poner a disposición de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. a requerimiento de esta. Asimismo, durante la vigencia del contrato, pondrá a disposición de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. toda información, certificaciones y auditorías realizadas en cada momento.

o) Derecho de información

Corresponde al Responsable facilitar el derecho de información en el momento de la recogida de datos. En el caso en el que el encargado del tratamiento, en la prestación del servicio efectúe la recogida de datos de carácter personal, debe facilitar la información relativa a los tratamientos de datos que se van a realizar. La redacción y el formato en que se facilitará la información se debe consensuar con el responsable antes del inicio de la recogida de los datos.

La presente cláusula y las obligaciones en ella establecidas, así como el Anexo correspondiente de este documento relativo al Tratamiento de Datos Personales constituyen el contrato de encargo de tratamiento entre SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. y el adjudicatario a que hace referencia el artículo 28.3 RGPD.

Las obligaciones y prestaciones que aquí se contienen no son retribuibles de forma distinta de lo previsto en el presente documento y demás documentos contractuales y tendrán la misma duración que la prestación de Servicio objeto de este documento y su contrato, prorrogándose en su caso por períodos iguales a éste.

No obstante, a la finalización del contrato, el deber de secreto continuará vigente, sin límite de tiempo, para todas las personas involucradas en la ejecución del contrato.

Para el cumplimiento del objeto de este documento no se requiere que el adjudicatario acceda a ningún otro Dato Personal responsabilidad de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS,

S.A.U., y por tanto no está autorizado en caso alguno al acceso o tratamiento de otro dato, que no sean los especificados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales".

Si se produjera una incidencia durante la ejecución del contrato que conllevará un acceso accidental o incidental a Datos Personales responsabilidad de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. no contemplados en el Anexo "Tratamiento de Datos Personales" el adjudicatario deberá ponerlo en conocimiento de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U., en concreto a través de la Sede Electrónica con la mayor diligencia y a más tardar en el plazo de 48 horas.

Subencargos de tratamiento asociados a Subcontrataciones

Cuando el documento permita la subcontratación de actividades objeto del documento, y en caso de que el adjudicatario pretenda subcontratar con terceros la ejecución del contrato y el subcontratista, si fuera contratado, deba acceder a Datos Personales, el adjudicatario lo pondrá en conocimiento previo de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U., identificando qué tratamiento de datos personales conlleva, para que SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. decida, en su caso, si otorgar o no su autorización a dicha subcontratación.

En todo caso, para autorizar la contratación, es requisito imprescindible que se cumplan las siguientes condiciones (si bien, aun cumpliéndose las mismas, corresponde a SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. la decisión de si otorgar, o no, dicho consentimiento):

- Que el tratamiento de datos personales por parte del subcontratista se ajuste a la legalidad vigente, lo contemplado en este documento y a las instrucciones de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U.

- Que el adjudicatario y la empresa subcontratista formalicen un contrato de encargo de tratamiento de datos en términos no menos restrictivos a los previstos en el presente documento, el cual será puesto a disposición de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. a su mera solicitud para verificar su existencia y contenido.

- El adjudicatario informará a SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. de cualquier cambio previsto en la incorporación o sustitución de otros subcontratistas, dando así a la AEPD la oportunidad de otorgar el consentimiento previsto en esta cláusula. La no respuesta de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. a dicha solicitud por el contratista equivale a oponerse a dichos cambios.

Conforme a lo dispuesto por el artículo 215.1 de la Ley 9/2017 de Contratos del Sector Público, los subcontratistas quedarán obligados solo ante el contratista principal que asumirá, por tanto, la total responsabilidad de la ejecución del contrato frente a la Administración, con arreglo estricto a los documentos de cláusulas administrativas particulares o documento descriptivo o a los términos del contrato; incluso en la obligación a que hace referencia el último párrafo del apartado 1 del artículo 202 referida al sometimiento a la normativa nacional y de la Unión

Europea en materia de protección de datos. El conocimiento que tenga la Administración de los subcontratos celebrados en virtud de las comunicaciones a que se refieren las letras b) y c) del apartado 2 del mencionado artículo, o la autorización que otorgue en el supuesto previsto en la letra d) de dicho apartado, no alterarán la responsabilidad exclusiva del contratista principal.

Información al encargado

Las Partes únicamente se comunicarán aquellos datos de carácter personal que sean adecuados, pertinentes y no excesivos en relación con las necesidades derivadas del presente Contrato, garantizando que dichos datos sean exactos y puestos al día, obligándose a comunicar a la otra, sin dilación indebida, aquellos que hayan sido rectificados y/o deban ser cancelados según proceda.

SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. garantiza a los representantes e interlocutores del adjudicatario el tratamiento de sus datos de carácter personal conforme a la legislación vigente y a tal efecto informa que serán incorporados en tratamiento responsabilidad de SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U. en los siguientes términos:

Responsable: SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U., con domicilio en Avenida del Cid Campeador, 12, CP 09005, en Burgos.

Delegado de Protección de datos: dpd.cliente@conversia.es

Finalidades: Gestionar y cumplir la relación establecida (incluyendo, la gestión del expediente jurídico de contratación, la formalización y archivo de los contratos y escrituras, la gestión de la contabilidad, el cumplimiento de obligaciones impositivas, de facturación, de transparencia y de control)

Plazo de conservación: Se limitará al periodo que sea necesario para dar cumplimiento a la relación contractual y durante los plazos de prescripción de las acciones civiles, penales, administrativas o de cualquier otro tipo que pudieran derivarse de la actividad o servicio prestado y del tratamiento de los datos, además de los periodos establecidos en la normativa de archivos y patrimonio documental español.

Destinatarios: Agencia Tributaria, Tribunal de Cuentas, Plataforma de Contratación del Estado y demás administraciones públicas, para el cumplimiento de obligaciones de transparencia y control, fiscales, así como, a entidades financieras para la gestión de cobros y pagos y autoridades judiciales. Las obligaciones de transparencia conllevan la publicación en la correspondiente sede electrónica la relación de los contratos suscritos por SOCIEDAD MUNICIPAL AGUAS DE BURGOS, S.A.U., con mención de las partes firmantes, su objeto, plazo de duración, modificaciones realizadas, obligados a la realización de las prestaciones y, en su caso, las obligaciones económicas convenidas.

Legitimación: Ejecución de un contrato.

Derechos: Podrá ejercer los derechos de acceso (pedir información sobre los datos personales que dispongamos acerca de usted), rectificación (comunicar cualquier cambio en sus datos personales) y limitación de tratamiento (en algunos casos solicitar la remisión del tratamiento de sus datos). Para poder ejercer cualquiera de los derechos descritos anteriormente, así como para solicitar información adicional sobre el tratamiento de datos personales, pueden dirigirse al correo electrónico dpd@aguasdeburgos.com, indicando en el asunto el derecho cuyo ejercicio corresponda. Tenga en cuenta que cuando Sociedad Municipal Aguas de Burgos, S.A.U., como responsable del tratamiento, tenga dudas razonables en relación con la identidad de la persona física que cursa la solicitud a que se refieren los artículos 15 a 21, podrá solicitar que se facilite la información adicional necesaria para confirmar la identidad del interesado.

Por último, informamos que podrá dirigirse a la Autoridad de Control competente a través de su página web www.aepd.es para presentar la reclamación que considere oportuna, en caso de que considere que sus derechos en materia de protección de datos no han sido debidamente respetados.

13.SISTEMA DE PREVENCIÓN DE DELITOS Y CUMPLIMINETO NORMATIVO

Aguas de Burgos cuenta con un Sistema de Prevención de Delitos, resultado de su compromiso fundamental de cumplir, en su actuación y en sus relaciones con terceros, todas las leyes que resulten aplicables.

Aguas de Burgos actuará, en todo caso, dando cumplimiento al referido Sistema de Prevención de Delitos.

La empresa adjudicataria deberá desarrollar la ejecución del contrato con pleno respeto a la legalidad vigente y a las obligaciones derivadas del Sistema de Prevención de Delitos de Aguas de Burgos que resulten aplicables a la relación contractual.

El incumplimiento de la legalidad vigente por parte de los terceros con los que contrate Aguas de Burgos tendrá como consecuencia la resolución de la relación contractual.

Toda la información relativa al Sistema de Prevención de Delitos de Aguas de Burgos se encuentra disponible en el siguiente enlace:

https://www.aguasdeburgos.com/transparencia/normativa/

14. PUESTA EN MARCHA DEL SERVICIO

La ejecución del contrato se desarrollará en **dos fases diferenciadas**: una fase inicial de implantación y puesta en marcha y una fase posterior de prestación ordinaria del servicio.

14.1. Fase de implantación y puesta en marcha

Con carácter previo al inicio efectivo de la atención telefónica, se desarrollará una fase de implantación destinada a preparar los procedimientos, medios, conocimientos y mecanismos de coordinación necesarios para la correcta prestación del servicio.

La fase de implantación tendrá una duración máxima de un mes. La empresa adjudicataria deberá desarrollar las actuaciones necesarias con la diligencia suficiente para posibilitar la puesta en marcha del servicio en el menor plazo posible, sin que el plazo máximo establecido constituya un período de implantación de obligada duración.

Cuando las actuaciones de implantación, configuración, formación y pruebas hayan finalizado satisfactoriamente y Aguas de Burgos haya comprobado que el servicio se encuentra en condiciones de iniciar su prestación efectiva, se dará por finalizada la fase de implantación, sin necesidad de agotar el plazo máximo de un mes.

Durante esta fase deberán desarrollarse, al menos, las siguientes actuaciones:

- Puesta en común entre Aguas de Burgos y la empresa adjudicataria de las principales tipologías de llamadas y consultas previsibles.
- Definición por Aguas de Burgos de los criterios de actuación, información a facilitar a los usuarios, documentación necesaria, requisitos aplicables y canales de tramitación correspondientes a las distintas tipologías de consulta.
- Puesta en común y adaptación operativa de los procedimientos comerciales, administrativos, de averías e incidencias técnicas necesarios para la prestación del servicio.
- Definición por Aguas de Burgos de los criterios y circuitos de remisión al segundo nivel y de los departamentos, unidades, personas o canales a los que deba remitirse la información en cada caso.
- Establecimiento de las guías de atención y de los criterios de tipificación y clasificación de llamadas necesarios para garantizar una atención homogénea y ordenada.
- Definición de los datos mínimos que deberán recabarse en cada tipología de llamada cuando resulte necesario registrar o trasladar una solicitud, aviso, incidencia o comunicación.

- Configuración de los mecanismos de registro y remisión de la información relativa a solicitudes, avisos, incidencias o comunicaciones cuando proceda.
- Configuración y comprobación de los medios técnicos necesarios para la recepción de las llamadas transferidas desde el sistema telefónico de Aguas de Burgos.
- Realización de las pruebas técnicas y funcionales necesarias para comprobar el correcto funcionamiento desvío de llamadas desde el sistema de Aguas de Burgos, las colas de espera, los mecanismos de remisión de información al segundo nivel, registros estadísticos y demás funcionalidades necesarias para la prestación.
- Formación inicial del personal que vaya a quedar adscrito al servicio, de acuerdo con lo establecido en el presente Pliego.

Aguas de Burgos facilitará a la empresa adjudicataria la información y documentación necesaria para la correcta implantación y posterior prestación del servicio, incluyendo, entre otros, la información relativa a los servicios prestados, trámites y gestiones habituales, documentación y requisitos exigibles, canales de atención y tramitación, criterios de actuación, procedimientos necesarios para la atención, tipologías de llamadas y circuitos de remisión al segundo nivel.

Corresponderá a Aguas de Burgos definir los procedimientos internos, criterios de actuación, información a facilitar a los usuarios y circuitos de remisión que deban aplicarse durante la ejecución del servicio.

La empresa adjudicataria colaborará en la puesta en común y adaptación de dicha información a la operativa del servicio telefónico, pudiendo formular propuestas de mejora basadas en su experiencia en la prestación de servicios de atención telefónica.

Las guías de atención, criterios de tipificación, procedimientos operativos y circuitos de derivación resultantes deberán ser validados por Aguas de Burgos antes del inicio efectivo de la prestación y serán de obligado cumplimiento para la empresa adjudicataria.

La validación por Aguas de Burgos de dichos procedimientos y documentos operativos no supondrá la asunción de las responsabilidades organizativas, laborales o de ejecución que correspondan a la empresa adjudicataria.

Antes del inicio efectivo de la atención telefónica, la empresa adjudicataria deberá garantizar que el personal adscrito al servicio ha recibido la formación inicial necesaria y que los medios técnicos, procedimientos y mecanismos de coordinación previstos se encuentran operativos.

Aguas de Burgos podrá solicitar la realización de las pruebas adicionales que considere necesarias para comprobar la correcta puesta en marcha del servicio.

Las deficiencias detectadas durante la fase de implantación que puedan afectar de forma relevante a la calidad, continuidad, seguridad o correcta atención a los usuarios deberán ser corregidas antes del inicio efectivo de la prestación ordinaria.

La finalización de la fase de implantación y la fecha de inicio efectivo de la prestación ordinaria serán determinadas por Aguas de Burgos una vez comprobado el cumplimiento satisfactorio de las actuaciones necesarias para la puesta en marcha.

14.2. Fase de prestación ordinaria del servicio

Finalizada satisfactoriamente la fase de implantación y puesta en marcha, se iniciará la prestación efectiva del servicio de atención telefónica, que tendrá una **duración de doce meses desde la fecha de su puesta en marcha efectiva**, sin perjuicio de la prórroga de doce meses prevista en el contrato.

Durante esta fase, la empresa adjudicataria deberá prestar el servicio de acuerdo con el horario, alcance funcional, modelo y niveles de atención, organización, medios técnicos, niveles de servicio y demás condiciones establecidas en el presente Pliego.

Aguas de Burgos comunicará a la empresa adjudicataria las modificaciones que se produzcan durante la vigencia del contrato en los servicios, trámites, documentación, requisitos, canales, procedimientos, tipologías de llamadas o circuitos de derivación que resulten relevantes para la prestación del servicio.

La empresa adjudicataria deberá incorporar dichas modificaciones a la operativa del servicio, mantener actualizadas las guías y procedimientos correspondientes y garantizar que sean conocidas y aplicadas por el personal adscrito al contrato.

Los procedimientos, guías y circuitos podrán revisarse durante la ejecución cuando la experiencia obtenida en la prestación aconseje introducir modificaciones o mejoras. La empresa adjudicataria podrá formular propuestas al respecto, correspondiendo a Aguas de Burgos su aprobación o validación cuando afecten a sus procedimientos, información, criterios de actuación o circuitos internos.

HUERTA GONZALEZ SARA - 71281434 H
Firmado digitalmente por HUERTA GONZALEZ SARA - 71281434H
Fecha: 2026.09.16 18:23:07 +02'00'