alokabide

Herri-baltzua
Sociedad Pública del
EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER DE ALOKABIDE

I. OBJETO DEL CONTRATO

Constituye el objeto del contrato la prestación de servicios profesionales consistentes en la atención al cliente/ciudadanía a través de un Contact Center, mediante el cual, con los recursos técnicos y humanos necesarios, y a través de un servicio telefónico principalmente, y de otros medios (sms, web, e-mail, escritos, registros electrónicos, redes sociales...), se puedan realizar tanto las gestiones relacionadas con la atención y gestión de las comunicaciones recibidas de los clientes-usuarios/as de Alokabide como de la emisión de respuestas tipo.

Alokabide es la Sociedad Pública dependiente del Departamento de Planificación Territorial, Vivienda y Transportes del Gobierno Vasco para el desarrollo de la función social de la vivienda a través de la política del alquiler.

Su actividad se centra en la gestión del arrendamiento de las promociones y viviendas protegidas del parque propio y del parque de terceros. También se encarga de la gestión del programa Bizigune de alquiler de vivienda libre vacía, es colaborador del programa de intermediación ASAP, y se encarga de la gestión del Programa de ayudas al alquiler para jóvenes Gaztelagun y de la gestión de las ayudas al alquiler libre promovido por Gobierno Vasco.

II. CANALES DE ATENCIÓN A GESTIONAR POR EL SERVICIO

a) Números de teléfono.

Nº de teléfono	Destinado a:
944 044 708	Número general de atención al Cliente de Alokabide
900 251 251	Atención a Propietarios/as del Programa Bizigune y Asap
945 569 020	Programa Gaztelagun
946 620 306	Programa Ayudas al alquiler libre
*Se podrán habilitar otros teléfonos si por necesidades del servicio Alokabide determina subdividir parte de la actividad existente en otras líneas telefónicas o bien ampliarlas por la creación /asunción de nuevos servicios y/o eliminar alguna en función de las necesidades detectadas en los diferentes servicios	

b) E-mails corporativos para atención a clientes y buzón web (entrada a través de la aplicación salesforce):

Nombre e-mail	Destinado a:
araba@alokabide.eus	e-mail de atención general a clientes del territorio de Araba
bizkaia@alokabide.eus	e-mail de atención general a clientes del territorio de Bizkaia
gipuzkoa@alokabide.eus	e-mail de atención general a clientes del territorio de Gipuzkoa
asap@alokabide.eus	e-mail de atención a consultas del Programa Asap
bizigune@alokabide.eus	e-mail de atención a propietarios/as del Programa Bizigune
gaztelagun@alokabide.eus	e-mail de atención para las ayudas del Programa Gaztelagun
ayudasalquiler@alokabide.eus	e-mail de atención para las ayudas del Programa Ayudas al Alquiler libre
Buzón general Alokabide	Buzón de consultas de primer nivel insertado en la web institucional (https://www.alokabide.euskadi.eus/formulario-de-contacto/)
*Se podrán habilitar otras direcciones de correo electrónico si por necesidades del servicio Alokabide determina subdividir parte de la actividad existente en otras direcciones o bien ampliarlas por la creación /asunción de nuevos servicios y/o eliminar alguna en función de las necesidades detectadas en los diferentes servicios	

c) Chatbot corporativo para la movilización de vivienda vacía insertado en la web institucional (https://www.alokabide.euskadi.eus/bizigune/es/)

d) Consultas recibidas vía buzones de atención a la ciudadanía (en el ámbito de Alokabide).

e) Gestión de Sms...

f) Herramientas de comunicación instantáneas como telegram, whatsapp o similares, redes sociales, portal de cliente (futura implantación)...

g) Soporte autoservicio a clientes para inscripción en Programas que así lo requieran (Asap, ayudas al alquiler...)

h) Otras que puedan determinarse.

III. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

La prestación será ejecutada con calidad, rigor y eficacia y con un absoluto cumplimiento de todas las disposiciones legales, reglamentarias, normas y especificaciones en vigor que de forma directa o indirecta, regulen la misma, principalmente en lo que respecta a los procesos de ejecución a adoptar.

Los ámbitos de actuación de este servicio, de manera general y no limitativa, serán:

1. Front office directo (Atención, derivación, etc.):

   - Recepción y adecuado tratamiento de todos los contactos recibidos por cualquier canal (principalmente el telefónico, aunque también todos los detallados en el punto anterior) por parte de los clientes de ALOKABIDE enumerados a continuación. Todas las comunicaciones/interacciones deberán poder hacerse indistintamente en euskera o castellano. Como ejemplo, estos son algunos de los clientes que pueden ponerse en contacto con Alokabide:

     - Solicitantes de Vivienda
     - Solicitantes de ayudas
     - Perceptores/as de ayudas
     - Adjudicatarios/as
     - Inquilinos/as
     - Propietarios/as de viviendas libres
     - Instituciones/entidades/Ayuntamientos...
     - Organismos varios
     - Plataformas-asociaciones
     - Ayuntamientos
     - Empresas
     - Compañías aseguradoras/gremios
     - Solicitantes y compradores/as de vivienda
     - Licitadores
     - ...
     - Y en general toda la ciudanía

   - Identificación, clasificación y registro de las llamadas en las correspondientes herramientas informáticas según los criterios marcados por ALOKABIDE.

   - Resolución on-line de las cuestiones planteadas según las respuestas tipo de primer nivel y los criterios definidos por ALOKABIDE y seguimiento posterior.

   - Traspaso directo de llamadas, e-mails etc de clientes (usuarios, gremios, organismos, trabajadores sociales...) a personal de ALOKABIDE en el caso de que sea necesario.

- Gestión de incidencias críticas fuera del horario de oficina de Alokabide según procedimientos internos definidos por esta Sociedad Pública
- Registro de documentación/información en las herramientas informáticas (cualquiera que sea su origen)
- Emisión y envío de justificantes y comunicaciones. Todos ellos podrán obtenerse de una o varias aplicaciones informáticas.
- Canalización de quejas, incidencias, dudas o sugerencias
- Concertación de citas
- Soporte al autoservicio: El cliente, en sentido general, puede gestionar sus propias necesidades de información e inicio de tramitaciones, por lo que desde este servicio se podrá dar soporte a las consultas que surjan en este ámbito.
- Y cualesquiera otras propias del servicio de atención y recepción a clientes y proveedores y terceros.

Todo ello en coordinación con los criterios marcados para otras contratas como recepciones, seguridad, etc...)

2. Gestión de citas presenciales, telefónicas o telemáticas de clientes, elaboración de calendarios y planificación de los mismos con su correspondiente registro en las herramientas informáticas.

3. Gestión de las cuentas de correo genéricas detalladas en el apartado II B. Concretamente:

   - Recepcionar los correos recibidos en estas cuentas, identificación de los mismos, clasificación, asociarlos al contacto correspondiente y darles forma de "casos" en salesforce según los criterios definidos por Alokabide.
   - Registro en la herramienta informática (salesforce) según los criterios establecidos por Alokabide.
   - Ofrecer respuestas de primer nivel o bien confirmación de recepción en el caso de pasarlo a un segundo nivel.
   - Combinación de casos derivados de las entradas de e-mails
   - Catalogación y eliminación de mails "spam"
   - Y cualesquiera otras relacionadas con este canal.

4. Emisión de llamadas de salida ordinarias

- Realización de llamadas de salida a los clientes para cualquier gestión ordinaria derivada de su expediente (cambios de citas, avisos concretos sobre documentación, sobre vencimiento de contrato, aclaración de comunicaciones...)
- Soporte para campañas de carácter masivo (entrega masiva de promociones de viviendas, campañas de IRPF, adjudicaciones, intervenciones sociales comunitarias...etc.)
- Encuestas ordinarias sobre servicios concretos (ejemplo: una promoción de 100 viviendas recientemente entregada, proyectos concretos...)
- Soporte a campañas de presentación, refuerzo del Programa Bizigune y ASAP detectando oportunidades de captación y/o fidelización en los mismos a corto o medio plazo (función exclusiva de gestores telefónicos)
- Y otras similares que así se determine.

5. Gestiones back office:

- Ampliación y actualización de los datos contenidos en la base de datos destinada al presente servicio (actualización de números de teléfono, e-mails etc.)
- Transcripción, clasificación y archivo de documentación escrita remitida por clientes (incidencias, solicitudes, reclamaciones, etc.) en las herramientas informáticas, así como archivo temporal de las mismas cuando corresponda.
- Análisis y estructuración de calendarios (gestión de avisos, modificación de citas, convocatorias a usuarios para citas masivas o individuales...)
- Apoyos puntuales en atención y gestión derivados de mailing masivos o campañas puntuales realizadas por Alokabide.
- Gestión de los buzones de voz correspondientes a los números de teléfono gestionados.
- Gestiones telefónicas y telemáticas relacionadas con procesos concretos (adjudicación, finalización de contrato, suministros, gestión de fianzas, seguimiento de reparaciones, gestiones comunitarias etc.)
- Gestión de siniestros:
    - Abrir siniestros comunicados para obtención de número de expediente de la compañía aseguradora en la herramienta informática de gestión de Alokabide.
    - Gestión de siniestros a través de teléfono, vía mail u otros medios a determinar en casos de urgencias.

- Intercomunicación telemática con compañía aseguradora para agilizar la resolución de los siniestros y transcripción de datos en la herramienta informática de gestión de Alokabide.

- Seguimiento de incidencias:
  - Diariamente se realizará un seguimiento de las incidencias críticas con el objetivo de agilizar su resolución
  - Verificación telemática de finalización de incidencias con los clientes

- Colaboración en el seguimiento de la presencia de Alokabide en medios de comunicación y redes sociales:
  - Diariamente se realizará un seguimiento de las noticias publicadas en prensa o redes sociales sobre Alokabide.

IV. REALIZACIÓN DE INFORMES SOBRE EL DESARROLLO DEL TRABAJO:

Como mínimo, los informes deberán recoger los siguientes aspectos:

- Informes semanales:
  - Aspectos relevantes ocurridos en la semana (incremento o decremento de alguno de los datos habituales mensuales como llamadas, correspondencia, e-mails, incidencias o insatisfacciones, nivel de servicio, etc.)

- Informes mensuales por número de teléfono:
  - Número de llamadas recibidas, atendidas, y perdidas (dentro y fuera de horario), así como su distribución horaria y procedencia (territorio)
  - Porcentaje de reiteración de llamadas
  - Distribución de las consultas por tipologías
  - Nivel de servicio, tiempo medio de llamada, tiempo medio de espera...
  - Detalle de las incidencias técnicas y/o de servicio surgidas que afecten al normal funcionamiento del servicio
  - Nº y distribución de horas de servicio
  - Incidencias tramitadas y cerradas
  - Comparativa con meses anteriores
  - Propuestas de mejora detectadas
  - Numero de correos electrónicos recibidos y atendidos
  - Bitácora sobre las tareas, campañas o cuestiones de interés (a modo de histórico)
  - Otros que puedan considerarse de interés

- Informes anuales:
  - Todos los datos registrados en informes anteriores
  - Registro de hitos fundamentales ocurridos durante el año
  - Comparación con años anteriores

** Como norma general los informes serán obtenidos desde la/s plataforma/s de la empresa adjudicataria pero algunos informes se obtendrán expresamente desde las herramientas de Alokabide, quien podrá solicitar todos aquellos informes puntuales que considere oportunos.*

** Los informes también deberán ser exportables en versión editable para que Alokabide pueda integrarlos con sus herramientas de BI*

NOTA: Es importante señalar que los requisitos expuestos para el servicio son mínimos y que la propuesta de los licitadores puede complementar o mejorar estas especificaciones con otras que respondan al objeto del contrato.

V. PERSONAL REQUERIDO Y PERFIL PROFESIONAL ASOCIADO

1. Equipo de trabajo

Se requieren como mínimo de los siguientes perfiles y categorías de personal para la prestación del servicio de conformidad con lo recogido en el Convenio de aplicación y con las condiciones de subrogación recogidas en el punto XVI:

- Teleoperador/a especialista
- Gestor/a Telefónico/a
- Supervisor/a operativo/a A

La dedicación de horas de servicio requeridas para el contrato, respetando el Convenio de aplicación, deberá ser la siguiente:

Horas teleoperación	2022	2023	2024	2025	2026
Supervisor/a	3.528	3.528	3.528	3.528	3.528
Operador/a especialista	11.375	11.375	11.375	11.375	11.375
Gestor/a telefonico/a	14.975	14.975	14.975	14.975	14.975
Total	29.878	29.878	29.878	29.878	29.878
	Contrato		Prórroga 1	Prórroga 2	Prórroga 3

Señalar que las horas estimadas para los perfiles de supervisor requieren de dedicación exclusiva al servicio

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su consecución eficiente, el adjudicatario debe definir la estructura, organización y distribución del equipo profesional encargado de la prestación del servicio, funciones, capacitación y % de dedicación al servicio de cada uno de los perfiles asignados. Esta información se recogerá en la memoria técnica dentro de los criterios cualitativos a valorar.

La empresa adjudicataria deberá realizar el dimensionamiento del equipo con el fin de garantizar en todo momento los niveles de acuerdo del servicio señalados en el punto XII.

**Los perfiles indicados en el apartado siguiente (V.2), se han de proponer en previsión de que por cualquier causa, no proceda o no se lleve a efecto la subrogación de todo o parte del personal adscrito a la prestación del servicio actualmente, tal y como se refleja en el Apartado XVI.*

2. Condiciones y aptitudes exigibles al perfil profesional asociado

En caso de que no se produzca la subrogación, en caso de sustitución del personal subrogado, o bien para el personal de nueva incorporación, los requisitos que se deben cumplir son:

- Las condiciones y aptitudes mínimas exigibles al personal teleoperador especialista o gestor telefónico de la empresa adjudicataria que haya de ejecutar la prestación del servicio serán:

  - Conocimientos y 2 años de experiencia en trabajos de atención telefónica en plataformas tipo "call center" en trabajos afines a la naturaleza del servicio.
  - Formación académica: Mínimo Formación Profesional (Grado Medio o superior) o Bachiller.
  - Formación específica en Técnicas de Atención Telefónica.
  - Formación específica en Técnicas de Venta (sólo perfil gestor telefónico)
  - Es requisito necesario del personal ser bilingüe en castellano y euskera.
    - Se exigirá que por lo menos el 50% del equipo (que cubra la mitad de la jornada del servicio) posea nivel C1 acreditado.
    - El otro 50% deberá acreditar su bilingüismo mediante formación justificativa:
      - Mínimo B2 o similar acreditable vía titulación
      - Estudios y formación realizados en euskera de manera acreditada (equiparables a un B2 o similar)
  - Experiencia en la utilización de bases de datos para la prestación de servicios de información a terceros
  - Mecanografía, conocimiento de las aplicaciones.
  - Habilidad en la búsqueda e interpretación de datos, de información o gestión de documentos
  - Facilidad de expresión y capacidad de síntesis para la recogida de información.
  - Objetividad y rigor en la información que se trasmite al cliente y en la redacción y picado de datos en las herramientas
  - Capacidad de gestionar problemas y situaciones conflictivas.
  - Capacidad y buenas aptitudes para la comunicación.

- Las condiciones y aptitudes mínimas exigibles al personal-supervisor de la empresa adjudicataria que haya de ejecutar la prestación del servicio serán:

  - Titulaciones superiores (Diplomatura, licenciatura).

- 5 años de experiencia en la gestión de equipos de contact center. Conocimientos y experiencia en trabajos de atención telefónica en plataformas tipo "call center" afines a la naturaleza del servicio
- Es requisito necesario del personal tener conocimientos de euskera mínimo nivel B2 o similar acreditable vía titulación
- Manejo de bases de datos documentales y conocimientos de las aplicaciones ofimáticas.
- Formación específica en Técnicas de Atención Telefónica y en Técnicas de Venta acreditables.
- Capacidad de gestionar problemas y situaciones conflictivas.
- Capacidad de toma de decisiones rápidas, con iniciativa y autonomía.
- Manejo de bases de datos documentales y conocimientos de las aplicaciones ofimáticas.
- Habilidad en la búsqueda e interpretación de datos, de información o gestión de documentos
- Capacidad de comprensión y expresión. Objetividad en la información que se trasmite al cliente y en la redacción y picado en las herramientas informáticas.
- Capacidad de adaptarse a las nuevas necesidades.

3. Funciones específicas

Para llevar a cabo las tareas descritas en el apartado III, las personas teleoperadoras especialistas y gestoras telefónicas deberán:

- Realizar una gestión de los contactos telefónicos y telemáticos de modo eficiente y profesional.
- Emitir respuesta clara y precisa a las consultas generadas en la gestión diaria, en función de los criterios y respuestas tipo establecidas
- Registro certero, eficaz, veraz e inteligible en las herramientas informáticas.
- Realizar seguimiento de las acciones comprometidas con clientes, para evitar pérdida de reputación y reiteraciones.
- Proponer los ajustes necesarios para correcciones o áreas de mejora.
- Facilitar información relevante al coordinador/a para mejorar el proceso.

Señalar que los perfiles de gestores telefónicos se designarán prioritariamente para aquellas llamadas o campañas que específicamente así se determinen debido a la naturaleza de las mismas.

Las personas supervisoras del servicio realizarán al menos las siguientes funciones:

- Coordinar y supervisar el trabajo de los perfiles unificando el nivel de respuesta al cliente planificando y organizando el equipo.

- Coordinar y participar en la formación de nuevos agentes, ejerciendo funciones de tutoría con una opinión evaluadora de los mismos.

- Velar por el cumplimiento de los niveles mínimos exigibles en la atención al público (bilingüismo, lenguaje no sexista, voz y tono correctos, índice de satisfacción ...)

- Análisis general de la calidad del servicio y de las llamadas recibidas (a través del análisis de las grabaciones de llamadas recibidas)

- Implantar las necesidades de servicio transmitidas por ALOKABIDE a través tanto del contenido de los procedimientos, como de la forma de registro en las correspondientes herramientas informáticas realizando las formaciones y elaborando los materiales que sean necesarios para la difusión entre los perfiles del equipo

- Actualización de respuestas tipo y elaboración de las nuevas que puedan detectarse, así como su registro en las herramientas de Alokabide (principalmente en Salesforce)

- Garantizar el uso adecuado de la información que se maneja en el servicio por parte de los agentes guardando la confidencialidad necesaria.

- Gestión, diseño y actualización de locuciones siguiendo los criterios marcados por Alokabide y gestión del buzón de contacto fuera de horario del servicio en función de las directrices fijadas por ALOKABIDE., si así se determina.

- Realización de informes

- Seguimiento y reporte de mejoras surgidas en el Servicio (quincenal) y reporte diario de incidencias ordinarias, reporte inmediato de incidencias urgentes.

- Asistencia a reuniones de coordinación con ALOKABIDE para el seguimiento y mejora continua del servicio, así como a otras que se requieran para velar por la eficacia del servicio.

- Todas aquellas otras tareas inherentes al propio servicio y que no han sido anteriormente descritas (sin perjuicio de aquellas nuevas aportaciones que puedan estar integradas dentro del plan de trabajo ofrecido por el adjudicatario).

El personal que la empresa adjudicataria deba contratar dependerá exclusivamente de ésta. En ningún supuesto podrá considerarse la existencia de una relación contractual, laboral o de ninguna naturaleza respecto a ALOKABIDE, tanto durante la vigencia del contrato como al término del mismo.

4. Equipo de refuerzo

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal de refuerzo seleccionado y formado para actuar en caso de sustitución de bajas diarias, huelgas, vacaciones, maternidades y paternidades o requerimientos de puntas de la demanda.

Se deberá acreditar el número y perfil de los integrantes del equipo.

Los costes de sustitución de personal serán a cargo de la empresa adjudicataria y se realizarán cubriendo siempre el horario solicitado.

Mensualmente la empresa adjudicataria, actualizará el listado con el equipo de refuerzo disponible e informará a Alokabide del mismo.

5. Cambios en la composición del equipo de trabajo

Los cambios definitivos en la composición del equipo de trabajo requerirán de las siguientes condiciones:

- Solicitud escrita incluyendo mediante justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 10 días laborables antes de que el mismo se haga efectivo.
- Presentación de propuestas que cumplan con las condiciones y requisitos reflejados en el punto 2 del presente apartado y validación por parte de Alokabide.
- El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa, estimándose en un mínimo de 10 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

Los cambios puntuales en la composición del equipo de trabajo requerirán de las siguientes condiciones:

- Solicitud escrita mediante justificación detallada y suficiente, explicando el motivo que suscita el cambio, con un mínimo de 5 días antes de que el mismo se haga efectivo y requerirán aprobación expresa por ALOKABIDE
- Habrán de reunir en todo caso las condiciones y requisitos de solvencia técnica exigidos en el punto 2 de este apartado, debiendo recibir, durante el tiempo necesario y a cargo de la empresa adjudicataria, la formación, información y conocimiento necesarios para el óptimo desarrollo del servicio a prestar.
- Utilización de candidatos ya validados, formados e incluidos en el equipo de refuerzo.
- El traspaso de conocimientos al candidato elegido correrá a cargo de la empresa, estimándose en un mínimo de 3 jornadas laborables desde su incorporación, no facturables.

6. Otros

El adjudicatario designará un **responsable general** del contrato, diferente a las figuras de supervisor operativos, que actuará como interlocutor de la empresa adjudicataria con la dirección de ALOKABIDE y realizará un seguimiento genérico del contrato. Se encargará de coordinar los calendarios y horarios de trabajo y de cubrir las necesidades que puedan surgir.

Gestionará los programas de evaluación del desempeño, formación continua y calidad, obligándose a, periódicamente, facilitar informes de gestión, todo ello sin perjuicio de las comprobaciones que desde ALOKABIDE se puedan realizar del servicio.

VI. FASES DEL PROYECTO Y PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES

Las principales fases que abarcará el servicio serán:

1. Inicio del contrato:

Al inicio del servicio se realizará una reunión de en la que se definirán entre otros aspectos:

- El cronograma de implantación del servicio (incluyendo fecha de inicio del contrato y fecha de arranque del servicio)
- Líneas generales del servicio (calidad, niveles de servicio, libro de estilo, enfoque, etc)
- Periodicidad de las reuniones
- Cuestiones contractuales...

De este modo, desde la fecha de inicio de contrato Alokabide proporcionará información a la empresa adjudicataria sobre sus procedimientos, indicadores de actividad, ámbito de actuación y estilo de atención. Será labor de las personas supervisoras del servicio analizar dichos conceptos para adecuar la formación inicial del equipo de agentes a las necesidades de Alokabide (independientemente de la formación inicial proporcionada por Alokabide)

** Durante esta primera fase se realizarán cuantas reuniones Alokabide considere oportunas

2. Puesta en marcha:

Desde la firma del contrato hasta el arranque del servicio pasará un mes destinado a la formación del equipo y realización de gestiones técnicas con el fin de evitar incidencias el día de puesta en marcha del servicio. Este periodo correrá a cargo de la empresa adjudicataria.

** La formación mínima del equipo se encuentra detallada en el punto VII

3. Arranque del servicio:

Alokabide elaborará un plan de implantación de su operativa que se desplegará a lo largo de un mes y medio desde la fecha de arranque del servicio. En ese periodo, la empresa adjudicataria deberá ir asumiendo esta implantación de tal manera que al acabar dicho plazo se encuentre cumpliendo con el 80 % de los niveles de servicio señalados en el presente pliego. Pasados los tres meses desde el arranque del servicio, los niveles de servicio deberán ajustarse, sin excepciones, a los señalados en el presente pliego.

En esta fase se realizarán las reuniones iniciales con el responsable general así como reuniones diarias con las personas supervisoras del servicio (en las instalaciones de Alokabide o de manera telemática en función de las necesidades)

4. Desarrollo del servicio:

Durante la vigencia del contrato, la empresa adjudicataria deberá encargarse de realizar todo lo señalado en el punto III del presente pliego y de las prestaciones adicionales presentadas en su oferta.

Al menos, se realizará una reunión semanal con los supervisores del servicio y una bimensual de seguimiento general del contrato. A solicitud de Alokabide, se podrán convocar cuantas reuniones se consideren necesarias. Todas ellas en las instalaciones centrales de Alokabide.

5. Fin del servicio:

Se realizarán las reuniones de cierre que Alokabide considere necesarias para garantizar la correcta finalización del servicio manteniendo los niveles de atención establecidos en el presente pliego.

Además, Alokabide informa de que durante el último mes de contrato se solapará el servicio prestado por la empresa adjudicataria del presente pliego con la formación y la puesta en marcha del contact center de Alokabide por una nueva empresa adjudicataria de un posible nuevo concurso.

Nota: La empresa adjudicataria levantará acta de cuantas reuniones formales se realicen y las pondrá a disposición de Alokabide

VII. FORMACIÓN DEL PERSONAL

1. Formación inicial del personal: Con el objetivo de garantizar la calidad y estabilidad del servicio, este periodo de formación inicial será como mínimo de 1 mes para los operadores-gestores de nueva incorporación y económicamente correrá a cargo de la empresa adjudicataria. Constará al menos de:

- Formación general a criterio de la empresa adjudicataria (que recoja los aspectos requeridos en el perfil solicitado a los agentes)

- Formación específica sobre la Actividad de Alokabide incluyendo respuestas tipo establecidas para ofrecer a los clientes en un primer nivel de atención, manejo de las aplicaciones informáticas y de las bases de datos de Alokabide, sistema de concertación de citas, gestión de e-mails. Todo ello a nivel teórico y con prácticas en tiempo real.

2. Formación continuada en temas especializados. Se realizarán las formaciones necesarias por parte de la empresa adjudicataria para garantizar un óptimo nivel de prestación de servicio y una incorporación de nuevas competencias y conocimientos que aseguren la adecuación de ajustes o nuevas necesidades del servicio

3. Formación para el reciclaje. Periódicamente, como mínimo dos veces al año, el personal del servicio realizará un reciclaje en técnicas relacionadas con la atención telefónica y procedimientos de Alokabide. Esta información será por cuenta del adjudicatario y su realización se acreditará ante Alokabide.

VIII. UBICACIÓN DEL SERVICIO

El adjudicatario deberá disponer, como condición de ejecución y a la fecha del inicio de la prestación del servicio, de una oficina totalmente operativa en lo que a ubicación, medios técnicos y humanos se refiere, en alguno de los tres territorios históricos de la CAPV, a fin de garantizar el servicio durante la vigencia del contrato y de complementarlo con un back-up permanente y con trabajos back-office.

IX. MEDIOS TÉCNICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

La empresa adjudicataria deberá poner a disposición del personal que presta el servicio todos aquellos medios físicos, informáticos, de comunicación... que se requieran para la correcta ejecución del trabajo.

Para la atención del servicio la empresa adjudicataria deberá disponer de:

- Número de puestos de trabajo adecuados al número de agentes y supervisor adscritos al servicio así como equipos de refuerzo en previsión de averías o refuerzos especiales equipados con PCs modernos con menos de 3 años de antigüedad (sistema operativo Windows 10).

- Sistemas de atención telefónica integrados que permitan funcionalidades como centralita, contestador automático, IVR, creación de grupos ACD, gestión de colas de llamadas, herramientas de gestión de llamadas, creación de informes y estadísticas y un número suficiente de líneas para la atención de llamadas simultáneas.

  En todo caso la centralita tiene que ser compatible con algún conector de mercado que soporte Salesforce Open CTI. Más especificaciones en el siguiente

apartado (https://help.salesforce.com/articleView?id=sf.cloud_cti_api_overview.htm&type=5).

- Gestor de grabaciones y almacenamiento de las mismas (como norma general, las llamadas de los usuarios se grabarán para poder garantizar y analizar la calidad del servicio cumpliendo los estándares de confidencialidad marcados por la normativa vigente en materia de protección de datos). La empresa adjudicataria será la encargada de custodiar, a su cargo, las grabaciones a lo largo de toda la duración del contrato, y de facilitar el acceso a aquellas grabaciones concretas que sean solicitadas desde Alokabide. Una vez finalizado el contrato, deberá trasladar todas las copias a Alokabide.

- Conexión de banda ancha a Internet Fibra simétrica mínimo 300Mbps

- Router avanzado con dirección IP fija.

- Conexión VPN con protocolo de cifrado para la conexión con ALOKABIDE. (ALOKABIDE proporciona el cliente de VPN a instalar)

- Número de líneas y equipos de telefonía necesarios para proporcionar el servicio de acuerdo a la calidad solicitada anteriormente.

- Deberá proporcionar, entre otras, un mensaje de bienvenida, encaminamiento de llamadas (cola de llamadas, gestión del desbordamiento y gestión de horario nocturno y cierre), distribución automática de llamadas, etc.

- La empresa adjudicataria dispondrá de los elementos auxiliares necesarios (fotocopiadora, fax, sobres, papel, material de oficina, etc.) que la realización del trabajo adjudicado requiera.

- Desde Alokabide se trasladará al adjudicatario la cesión –exclusivamente durante la duración del contrato- de los cuatro números de teléfono de atención de Alokabide (944 044 708, 900 251 251, 945 569 020 y 946 620 306) y los gastos incurridos en cuanto a mantenimiento, desvíos y demás serán a cargo de la empresa adjudicataria. Cualquier gestión y gasto derivado de una modificación, ampliación o disminución de los números, estará incluido en la prestación del servicio.

- Alokabide cuenta con una herramienta llamada OKTA para administración de sus identidades. Esto nos permite simplificar la administración de los sistemas de identidad y manejo de claves, tanto para aplicaciones corporativas on-premise como en la nube; estableciendo de una forma segura una pasarela de autenticación entre los usuarios (internos, externos y proveedores) y nuestras APIs, aplicaciones, dispositivos o sitios web.

  OKTA tiene un módulo de autenticación multifactor (MFA) que nos permite incrementar la seguridad con respecto a cualquier intento de login. Para poder realizar este MFA desde Alokabide permitimos los siguientes tipos de factores:
  - Yubikey
  - Verificación push mediante la app móvil OKTA Verify
  - Correo electrónico

Para esta licitación, Alokabide exige a la empresa adjudicataria que cada usuario que vaya a hacer uso de las herramientas de Alokabide tendrá que utilizar obligatoriamente alguna de las tres opciones de autenticación indicadas anteriormente de manera que se garantice en todo momento la seguridad de los sistemas a través de doble autenticación. La adjudicataria deberá informar a Alokabide de la opción elegida, coordinando entre ambas su efectiva implantación y puesta en marcha.

Además, será necesario que en caso de que por distintas situaciones se tenga que prestar el servicio vía teletrabajo, se dote al personal operador de todos los medios técnicos necesarios que permitan seguir realizando normalmente y con las medidas de seguridad necesarias las actividades asignadas al servicio.

Por su parte ALOKABIDE se compromete a:

- Proporcionar los procedimientos y la información necesaria para dar un buen servicio
- Facilitar el acceso a los medios informáticos necesarios vía VPN y Citrix. Las herramientas de gestión actuales son Dynamics NAV 2016 y SALESFORCE. Estos sistemas podrán actualizarse o ser sustituidos durante la vida del contrato. El coste de las licencias y la instalación será por cuenta de ALOKABIDE, pero la conexión a Internet sobre la que se sustenta el servicio de Citrix será por cuenta de la empresa adjudicataria.

X. PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Toda la información detallada en este apartado ofrece una información objetiva de la evolución de la actividad y sobre ella se ha elaborado la estimación de las necesidades de prestación del servicio.

No obstante, es necesario señalar que la actividad puede verse lógicamente afectada y por tanto ajustada en caso de situaciones imprevistas derivadas de alertas sanitarias u otras situaciones excepcionales

1. Horario del servicio

El servicio se prestará de forma ininterrumpida de 8.30 h a 18.00 h (de lunes a viernes, días laborables). En agosto y los días 25 y 31 de diciembre que sean laborables, el servicio se prestará ininterrumpidamente de 8.30 a 15.30 horas.

Excepcionalmente y de forma acordada entre ambas partes, este horario se puede ver puntualmente modificado bien por ampliación de la atención al público, por la necesidad de dar servicio durante los fines de semana o por ajustes derivados de situaciones imprevistas y excepcionales.

2. Volumen del servicio teléfono de atención 944 044 708, 900 251 251 y 945 569 020

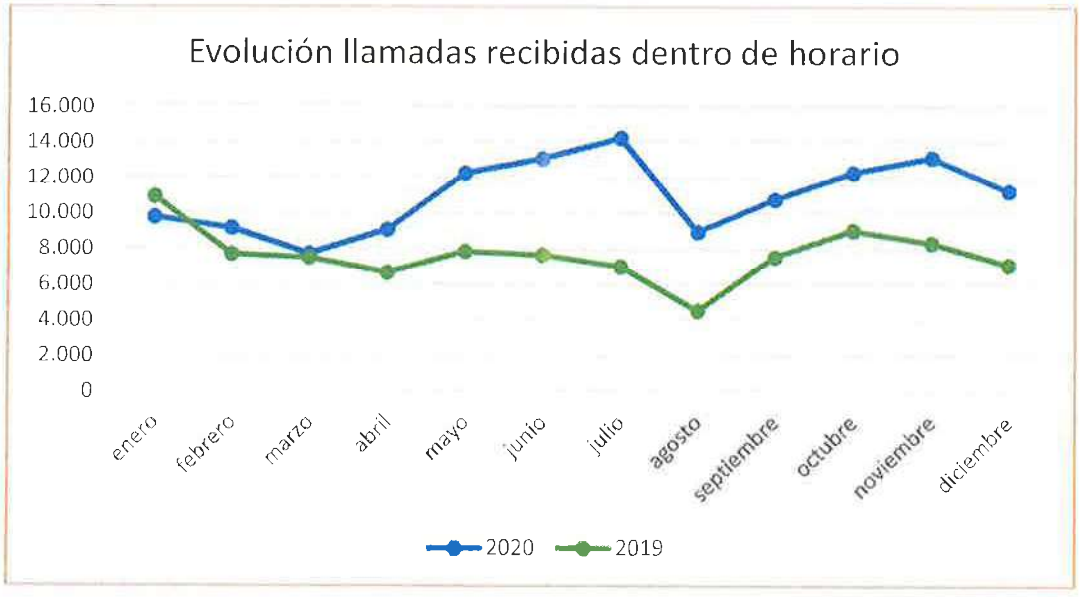
a. Llamadas recibidas dentro de horario:

A continuación, se detallan el número de llamadas recibidas dentro de horario en los años 2019 y 2020, en los siguientes teléfonos:

Nº de teléfono	Destinado a:
944 044 708	Número general de atención al Cliente de Alokabide
900 251 251	Atención a Propietarios/as del Programa Bizigune y Asap
945 569 020	Programa Gaztelagun

Llamadas recibidas dentro de horario	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
2020	9.809	9.185	7.736	9.101	12.255	13.079	14.233	8.979	10.805	12.317	13.145	11.280	131.924
944 044 708	8.391	7.992	6.795	7.930	10.437	11.426	12.701	7.890	9.002	10.572	11.210	9.843	114.189
900 251 251	425	367	241	238	427	513	436	366	488	552	566	485	5.104
945 569 020	993	826	700	933	1.391	1.140	1.096	723	1.315	1.193	1.369	952	12.631
2019	10.960	7.721	7.518	6.675	7.872	7.661	7.011	4.552	7.558	9.067	8.353	7.123	92.071
944 044 708	7.510	6.070	6.063	5.420	6.294	6.453	5.827	3.761	5.799	7.528	7.335	6.282	74.342
900 251 251	692	535	540	510	571	450	371	259	769	677	407	324	6.105
945 569 020	2.758	1.116	915	745	1.007	758	813	532	990	862	611	517	11.624

Con el fin de dar una idea de la distribución de llamadas recibidas a lo largo de ambos años, pero de manera mensual, se muestra el siguiente gráfico



Aclaración: Señalar que el volumen de llamadas, se hace referencia al número de llamadas recibidas dentro del horario, pero fuera de horario se recibieron:

- En 2020: 6.420 llamadas
- En 2019: 3.898 llamadas

*En los casos en los que los clientes dejen un mensaje en el buzón de voz, también deberá ser gestionado

b. Llamadas de salida emitidas (orientativas):

Llamadas EMITIDAS	enero	febrero	marzo	abril	mayo	Junio	Julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
2020	901	303	701	421	1.169	286	326	637	189	479	250	190	5.852
944 044 708	303	197	645	398	1.113	228	270	298	148	218	181	120	4.119
900 251 251	178	74	50	18	52	57	55	338	36	260	69	65	1.252
945 569 020	420	32	6	5	4	1	1	1	5	1	0	5	481
2019	587	539	711	489	632	906	843	300	1.446	973	1.254	651	9.331
944 044 708	216	232	442	225	282	560	309	164	329	427	929	335	4.450
900 251 251	241	187	191	199	815	312	247	55	794	430	295	289	3.555
945 569 020	130	120	78	65	35	34	287	81	323	116	30	27	1.326

c. Número de emails recibidos (orientativos):

mails recibidos	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
2020	954	860	1.130	1.016	1.948	1.437	920	763	947	1.020	912	762	12.669
2019	1.237	912	857	776	1.032	899	823	490	983	1.204	1.066	914	11.193

Aclaración:

- Señalar que estos datos recogen únicamente:
  - Las entradas de los mails que responden a consultas "nuevas" planteadas por los clientes. No recogen aquellas relacionadas con temas que ya se están tramitando con ellos, que por tanto suponen una interacción posterior (consecuente cadena de e-mails relacionados) y que pueden implicar al menos en torno a los 12.000 mails
  - Independientemente de si la entrada ha sido a través de 1 o n mails, en el caso de que exista varios mails sería la necesaria la combinación de todos ellos en un único caso.

- Señalar que también se recibe un número importante de "spam" que el call center deberá filtrar y eliminar.

d. Cobertura

En cuanto al nivel cuantitativo de servicio se exige una cobertura mínima del 90% de llamadas atendidas dentro de horario (contadas como aquellas que han sido recogidas por los operadores) sobre las llamadas recibidas, en todas las franjas horarias. A modo informativo, la distribución de volumen de trabajo se detalla en los cuadros detallados a continuación:

Año 2019			Año 2020		
▶ Distribución por franja horaria					
	92.130			131.924	
0:00	0	0,0%	0:00	0	0,0%
8:30	3.155	3,4%	8:30	3.539	2,7%
9:00	12.359	13,4%	9:00	16.253	12,3%
10:00	15.074	16,4%	10:00	22.254	16,9%
11:00	15.687	17,0%	11:00	24.180	18,3%
12:00	14.794	16,1%	12:00	24.402	18,5%
13:00	12.615	13,7%	13:00	18.811	14,3%
14:00	5.779	6,3%	14:00	7.769	5,9%
15:00	4.463	4,8%	15:00	5.429	4,1%
16:00	4.313	4,7%	16:00	4.861	3,7%
17:00	3.891	4,2%	17:00	4.426	3,4%
18:00	0	0,0%	18:00	0	0,0%
▶ Distribución por día semana					
L	24,3%		L	27,5%	
M	20,5%		M	21,2%	
X	19,6%		X	18,5%	
J	18,7%		J	17,2%	
V	16,8%		V	15,6%	

3. Volumen del servicio 946 620 306

Se detalla la información relativa al teléfono Ayudas al Alquiler Libre (946 620 306) de manera diferenciada del resto de números de teléfono con el objetivo de no distorsionar la comparativa de los servicios más estables (detallados en el punto 2a). Este teléfono entró en vigor en junio de 2020 y como tal y a fecha actual, el plazo para la solicitud de estas ayudas finaliza en diciembre de 2021 pero durante 2022 pueden seguir coleando llamadas al respecto, aunque de manera residual tal y como se puede ver en los datos aportados.

Llamadas recibidas dentro de horario	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
2021													
946 620 306	1.379	1.262	1.105	829	1.059	1.051	920	605					8.210
2020													
946 620 306					10.935	3.250	2.299	1.577	2.077	1.546	1.843	2.294	25.821

A lo largo de 2020 y 2021 en este servicio se han recibido aproximadamente 7200 mails (con las mismas consideraciones que en el punto 2c de este apartado)

mails recibidos	enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre	Total
2020					2160	1388	552	116	308	226	607	927	6284
2021	246	184	117	81	86	90	119	61					984

Durante 2021 se está realizando en torno a 200 llamadas salientes mensualmente.

XI. HORAS DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

Para poder ejecutar el servicio, se presenta el siguiente cuadro estimativo de horas de gestión solicitadas tanto del contrato como de las posibles prórrogas desglosado por los perfiles requeridos:

Horas teleoperación	2022	2023	2024	2025	2026
Supervisor/a	3.528	3.528	3.528	3.528	3.528
Operador/a especialista	11.375	11.375	11.375	11.375	11.375
Gestor/a telefonico/a	14.975	14.975	14.975	14.975	14.975
Total	29.878	29.878	29.878	29.878	29.878
	Contrato		Prórroga 1	Prórroga 2	Prórroga 3

Hay que tener en cuenta que estas horas son las solicitadas para este contrato (no confundir y diferente a las horas que se están prestando actualmente dentro del contrato vigente y que están detalladas en el apartado de subrogación de personal)

XII. NIVELES DE CALIDAD DEL SERVICIO

El servicio de atención al cliente de Alokabide tiene establecido los siguientes niveles de calidad:

- Mantener un nivel de servicio del 90 % (una pérdida de llamadas recibidas por desbordamiento inferior al 10%) dentro del horario del servicio.
- % de atención: Atender el 75% de las llamadas antes de 30 segundos
- El tiempo medio de llamada (TMO) estipulado como normal general no podrá ser superior a los 5:00 minutos de promedio semanal.

  * En caso de situaciones excepcionales estos niveles pueden llegar a ajustarse puntualmente en caso de que así se acuerde entre ambas partes

- La codificación de los mails entrantes no podrá ser superior a 24 horas.

XIII. OBLIGACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD

El adjudicatario deberá guardar secreto profesional y confidencialidad de toda actividad que realice en la ejecución del encargo y de las obligaciones asumidas, no pudiendo revelar ni divulgar, el contenido y ejecución de este contrato a menos que haya sido relevado de esta obligación de forma expresa y por escrito por parte de ALOKABIDE.

El adjudicatario no podrá utilizar, ni directa, ni indirectamente, en su publicidad, ninguna imagen de las instalaciones de ALOKABIDE o de los bienes muebles (o de cualquier otro tipo) contenidos

en las mismas, así como tampoco el nombre, marca, logotipo u otro signo distintivo, propio de ALOKABIDE. Asimismo, el adjudicatario se abstendrá de hacer mención del hecho de que presta sus servicios en ella. Todo lo anterior, sin perjuicio de que sea solicitado y emitido por ALOKABIDE el consentimiento que altere tales prohibiciones y que en todo caso habrá de ser previo y expreso.

Quedan expresamente prohibidas, sin autorización de ALOKABIDE, las intervenciones de cualquier componente de la empresa adjudicataria en medios de comunicación relacionado con la actividad prestada.

La documentación que ALOKABIDE proporcione y la que ésta elabore, relativa a la prestación del servicio de contact center tendrá carácter confidencial, no pudiendo proporcionar a terceros, datos, o información alguna sin autorización escrita de ALOKABIDE, y estando, por lo tanto, obligado a poner todos los medios a su alcance para conservar el carácter confidencial y reservado tanto de la información y documentación recibida de ALOKABIDE, como de los resultados obtenidos de los servicios prestados.

La empresa adjudicataria será responsable de los daños y perjuicios que se deriven del incumplimiento de esta obligación.

Junto con el contrato de servicios, se firmará un contrato anexo de encargo del tratamiento con acceso a datos de carácter personal propiedad de la empresa cliente, conforme a la normativa vigente de protección de datos.

XIV. PROPIEDAD INTELECTUAL, CESION DE DERECHOS Y UTILIZACIÓN.

Cuando de la realización de los trabajos objeto del contrato se deriven derechos de autor, el adjudicatario reconoce y acepta que en el precio pactado se incluyen todos los derechos de propiedad intelectual derivada del objeto del presente contrato, así como sus mejoras, perfeccionamientos y desarrollos posteriores.

Todos estos derechos son de única y exclusiva propiedad de ALOKABIDE, no pudiendo ser reproducidos, transferidos o comunicados a terceros sin la previa autorización por escrito de ALOKABIDE.

En consecuencia, todos los signos distintivos, bocetos, pruebas, desarrollos, prototipos, creaciones, biblioteca de preguntas frecuentes o resultados que realice el adjudicatario en desarrollo del contrato, serán de titularidad y propiedad de ALOKABIDE, no pudiendo el adjudicatario explotarlos, comercializarlos ni ofrecerlos a terceros, salvo autorización expresa y por escrito de ALOKABIDE.

La cesión de derechos recogida en los párrafos anteriores no se extiende al derecho moral de autor, el cual, por ley, es irrenunciable, teniendo derecho a ser mencionados como tales.

El adjudicatario se comprometerá y declarará expresamente que en el desarrollo de su labor no ha infringido conscientemente ningún derecho anterior que pudiera existir a favor de terceros o que pudiera incurrir en responsabilidad frente a terceros. Si así fuera, el adjudicatario será

responsable frente a dichos terceros y asumirá cualquier responsabilidad en que pudiera incurrir ALOKABIDE, incluyendo gastos judiciales e indemnización por daños y perjuicios.

XV. TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES POR PARTE DE LA EMPRESA ADJUDICATARIA

La relación jurídica con la empresa adjudicataria implica o puede implicar el tratamiento de los datos personales de los clientes en su más amplio alcance, de proveedores o incluso de la ciudadanía en general, a los que se va a tender según lo detallado en el apartado II del Pliego técnico. La empresa adjudicatarla tratará cuantos datos sensibles sean necesarios y se generen dentro de la relación contractual para la prestación del servicio de recepción en las oficinas territoriales de ALOKABIDE.

La empresa adjudicataria del contrato suscribirá un contrato de tratamiento de datos y entre otras cuestiones, se compromete a:

- Hacer un uso responsable de los datos y únicamente con la finalidad de dar respuesta al objeto del contrato suscrito.
- Someterse en todo caso a la normativa nacional y de la normativa nacional y de la Unión Europea en materia de protección de datos, sin perjuicio de lo establecido en el último párrafo del apartado 1 del artículo 202.
- Presentar antes de la formalización del contrato una declaración en la que ponga de manifiesto dónde van a estar ubicados los servidores y desde dónde se van a prestar los servicios asociados a los mismos.
- La obligación de comunicar cualquier cambio que se produzca, a lo largo de la vida del contrato, de la información facilitada en la declaración a que se refiere la letra c) anterior.
- La obligación de los licitadores de indicar en su oferta, si tienen previsto subcontratar los servidores o los servicios asociados a los mismos, el nombre y el perfil empresarial, definido por referencia a las condiciones de solvencia profesional o técnica o técnica, de los subcontratistas a los que se vaya a encomendar su realización.

XVI. DATOS DE SUBROGACION

A fin de disponer de la información necesaria para la gestión de subrogación del personal actual en virtud del Convenio vigente, se adjuntan los datos necesarios ofrecidos por la actual adjudicataria del contrato y que detallados también en el anexo VIII:

CONVENIO	CATEGORÍA PROFESIONAL	ANTIGUEDAD	TIPO CONTRATO	SALARIO JORNADA COMPLETA	% JORNADA ACTUAL	SALARIO BRUTO ANUAL	OBSERVACIONES
Contact Center	Supervisor/a A	22/04/2009	Indefinido	18.940,00 €	100%	18.940,00 €	Plan Carrera con revisión salarial
Contact Center	Gestor/a telefónico/a	19/02/2007	Indefinido	15.392,41 €	64,10%	9.866,54 €	Jornada completa, con reducción por cuidado de menor (prorrogabe hasta 22/09/2027)
Contact Center	Gestor/a telefónico/a	26/02/2007	Indefinido	15.392,41 €	87,5%	13.468,36 €	Jornada completa, con reducción por cuidado de menor. Actualmente excedencia voluntaria hasta 12/07/2025
Contact Center	Gestor/a telefónico/a	7/06/2013	Indefinido	15.392,41 €	100%	15.392,41 €	
Contact Center	Gestor/a telefónico/a	5/02/2007	Indefinido	15.392,41 €	100%	15.392,41 €	
Contact Center	Gestor/a telefónico/a	30/09/2013	Indefinido	15.392,41 €	100%	15.392,41 €	
Contact Center	Gestor/a telefónico/a	4/11/2008	Indefinido	15.392,41 €	60,00%	9.235,45 €	Jornada completa, con reducción por cuidado de menor (prorrogabe hasta 25/07/2030)
Contact Center	Gestor/a telefónico/a	3/02/2020	Indefinido	15.392,41 €	100%	15.392,41 €	
Contact Center	Gestor/a telefónico/a	20/10/2011	Indefinido	15.392,41 €	76,92%	11.840,32 €	
Contact Center	Teleoperador/a especialista	13/02/2015	Indefinido	14.555,00 €	64,10%	9.329,75 €	
Contact Center	Teleoperador/a especialista	2/01/2019	Indefinido	14.555,00 €	76,92%	11.195,70 €	
Contact Center	Teleoperador/a especialista	11/07/2019	Indefinido	14.555,00 €	76,92%	11.195,70 €	
Contact Center	Teleoperador/a especialista	13/02/2015	Indefinido	14.555,00 €	100%	14.555,00 €	
Contact Center	Teleoperador/a especialista	15/07/2019	Obra	14.555,00 €	76,92%	11.195,70 €	

28 de septiembre de 2021

alokabide

Nerea Piérola
Responsable de la Unidad de Atención al Cliente