Pliego de Prescripciones Técnicas para la contratación de asistencia técnica para el diseño del modelo de negocio de Zugaztel

24/02/2025

ÍNDICE

1.OBJETO 2

2.ESPECIFICACIONES TÉCNICAS 3

2.1 Diagnóstico de situación 3

2.2 Diseño del modelo de negocio futuro de Zugaztel 4

2.3 Elaboración del Plan de Acción 5

2.4 Cronograma del proyecto 5

2.5 Recursos Humanos 5

3.CONDICIONES PARTICULARES 6

3.1 Control de los trabajos 6

3.2 Garantías laborales 6

3.3 Condiciones de seguridad y confidencialidad 6

3.4 Propiedad intelectual 7

3.5 Igualdad 8

1. OBJETO

Zugaztel es una Sociedad de la Diputación Foral de Bizkaia, adscrita al Departamento de Administración Pública y Relaciones Institucionales, dedicada al desarrollo de actividades de atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales establecidos (telefónico, web, chat, redes sociales etc.), servicios de grabación de datos y actividades de digitalización de documentos, que serán desarrolladas a favor de la Diputación Foral de Bizkaia, Organismos Públicos Forales y Empresas Públicas Forales de la Diputación Foral de Bizkaia, así como, en su caso, a favor de los Ayuntamientos de Bizkaia y demás entidades de carácter público.

El objeto del presente pliego es definir las prescripciones técnicas requeridas para la prestación del servicio de asistencia técnica y consultoría para el diseño del modelo de negocio de Zugaztel.

2. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

El objetivo general del proyecto es prestar asistencia técnica para la elaboración del diseño del modelo de negocio de Zugaztel, para cuya consecución se deberá dar respuesta a los siguientes objetivos específicos:

- Análisis de la situación actual de partida en torno a sus ámbitos de negocio.
- Elaborar un Plan de Negocio, estableciendo la propuesta de valor, los servicios, los clientes objetivo, los recursos necesarios para prestar dichos servicios (humanos, técnicos, instalaciones, …) y los canales.
- Establecer la Hoja de Ruta que contemple las actuaciones para desplegar el modelo de negocio de futuro de Zugaztel.

Para ello, se contemplan 3 fases de trabajo:

- Diagnóstico de situación
- Diseño del Modelo de Negocio
- Elaboración del Plan de Acción

2.1 Diagnóstico de situación

Zugaztel cuenta con varios procesos de reflexión estratégica desarrollados en los últimos años, así como su modelo de procesos; por ello, todo lo anterior deberá servir como base para el diagnóstico de situación a acometer en la presente fase.

Dicho diagnóstico deberá contener el análisis de los siguientes ámbitos:

a) Estrategia.

Con base en la determinación del foco estratégico del modelo de servicio, se analizarán el portfolio de servicios, el alineamiento de los canales de atención o la estrategia de nuevos canales, entre otros aspectos.

b) Modelo organizativo.

Se reflexionará en torno al modelo organizativo actual, con especial atención a los roles y responsabilidades para evaluar la eficiencia, la claridad y la alineación de los esfuerzos de los empleados con los objetivos estratégicos.

c) Modelo operativo.

Se analizará cómo se está llevando a cabo la gestión de la demanda, propuesta y seguimiento del servicio, reporting de la actividad o gestión del conocimiento.

d) Análisis comparativo de otros Contact Centers.

Se requerirá la realización de un análisis comparativo de iniciativas relativas a Contact Centers de diferentes Administraciones Públicas y/o agentes de carácter público a nivel estatal y mundial, con el fin de identificar y analizar buenas prácticas y casos de éxito.

2.2 Diseño del modelo de negocio futuro de Zugaztel

En base al diagnóstico anterior, en la presente fase se reflexionará en profundidad en torno al modelo Zugaztel futuro, desarrollando el Plan de Negocio, que contemple una estrategia renovada (actividades clave, alianzas y recursos), un nuevo modelo operativo (gestión de la demanda, relación con cliente, canales, mapa de procesos, …) y un nuevo modelo de gobernanza (roles, responsabilidades y funciones).

Este proceso se considerará crítico para el éxito del proyecto, por lo que se le dotará de mayor peso o relevancia.

2.3 Elaboración del Plan de Acción

En esta última fase se deberán identificar para cada ámbito del modelo de negocio futuro la situación actual, el modelo aspiracional, los factores críticos de éxito y la identificación de actuaciones a llevar a cabo para su consecución.

Una vez identificadas y priorizadas las actuaciones, se definirá una planificación del trabajo a desarrollar a través de una calendarización y una Hoja de Ruta de todas las actuaciones a llevar a cabo.

2.4 Cronograma del proyecto

Los trabajos descritos en las anteriores fases deberán llevarse a cabo en un plazo temporal no superior a 3 meses desde la fecha de inicio del proyecto.

2.5 Recursos Humanos

El equipo de trabajo deberá contar con el personal necesario para llevar a cabo las siguientes funciones:

- Llevará el liderazgo del proyecto definiendo las directrices, así como la supervisión de la calidad de los trabajos a acometer.
- Se encargará de la planificación de las actividades, de la coordinación del equipo de proyecto y de la gestión del trabajo de campo.
- Se encargará de la ejecución del trabajo de campo y análisis de solicitud y explotación de información.
- Preparará las sesiones de trabajo y se encargará de realizar el seguimiento y coordinación de reuniones.

3. CONDICIONES PARTICULARES

3.1 Control de los trabajos

Zugaztel nombrará una persona interlocutora que será la encargada de supervisar el trabajo realizado y aprobar su resultado final, transmitiendo a la empresa adjudicataria cuantas instrucciones considere necesarias.

La empresa adjudicataria designará una persona como Responsable, que deberá coordinar los trabajos de seguimiento y control del cumplimiento de plazos y la calidad de los mismos, y actuará como interlocutor con Zugaztel, tanto para recibir las explicaciones técnicas referentes al funcionamiento de las instrucciones de trabajo, como para redactar los informes de seguimiento y asistir a las reuniones a las que sea requerida por Zugaztel.

3.2 Garantías laborales

La empresa contratada garantizará el cumplimiento de la legislación vigente en materia laboral, especialmente en la referida a la Prevención de Riesgos Laborales garantizando, en todo caso, que las condiciones económicas de su propuesta garantizan la aplicación del convenio de referencia para la empresa.

En este orden de cosas, se hace constar que Zugaztel queda desvinculada, a todos los efectos, de cualquier relación laboral con el personal de la entidad adjudicataria.

La empresa adjudicataria se compromete a poner en marcha todos los recursos humanos y materiales que sean necesarios para el correcto desarrollo del objeto del contrato, siendo de su competencia la relación jurídica o laboral de dicho personal y las sustituciones de personas que pudieran ser necesarias para la correcta y eficaz prestación del objeto del contrato.

3.3 Condiciones de seguridad y confidencialidad

Zugaztel facilitará, en su caso, acceso a sus sistemas informáticos, de acuerdo a los procedimientos y autorizaciones previas y entregarán la información y documentación necesaria para poder llevar a cabo los servicios especificados por este contrato, debiendo la empresa adjudicataria comprometerse a no utilizar dicha información para otros fines que los recogidos en el presente Pliego de Bases Técnicas, así como a no extraerla, cederla, publicarla o venderla, total o parcialmente, ni en soporte informático ni en papel, debiendo proceder a la devolución de los soportes de la información facilitados, así como a su descarga de los equipos informáticos (si existieran), una vez se dé por concluido el trabajo.

El adjudicatario deberá asumir los compromisos y cumplir las normas correspondientes en materia de seguridad respecto a los sistemas de información a los que se tenga acceso por razón de este trabajo, de acuerdo con la legislación vigente. Tanto la empresa como su equipo de trabajo quedarán expresamente obligados a mantener absoluta confidencialidad y reserva sobre cualquier dato que pudiera conocer con ocasión del cumplimiento del contrato, especialmente los de carácter personal, que no podrá copiar o utilizar con fin distinto al que figura en este Pliego de Bases Técnicas, ni tampoco ceder a otros ni siquiera a efectos de conservación.

A estos efectos, deberán establecerse las máximas cautelas en el acceso a los datos. Cualquier infracción en este sentido será calificada como grave y será causa de resolución del contrato, sin perjuicio de las responsabilidades penales, o de otro tipo, en que se puedan incurrir.

El adjudicatario quedará obligado al cumplimiento de las cláusulas particulares y, en concreto, a los apartados "11.4. Protección de datos personales" y "11.10. Seguridad de la información" del Pliego de Cláusulas Particulares.

3.4 Propiedad intelectual

La empresa adjudicataria se compromete a aceptar las siguientes cláusulas:

- Los derechos de propiedad intelectual relacionados con el trabajo realizado pertenecerán a Zugaztel cualquier producto o subproducto derivado del mismo no podrá ser utilizado para otros fines fuera del ámbito que le corresponda, sin el permiso expreso por escrito de Zugaztel. La empresa licitadora debe facilitar a Zugaztel todas las fuentes de todos los archivos así como los recursos de programación empleados.
- La documentación generada durante la ejecución del trabajo es propiedad exclusiva de Zugaztel, sin que la empresa adjudicataria correspondiente pueda conservarla, ni obtener copia de la misma o facilitarla a terceros sin la expresa autorización escrita de Zugaztel, que la daría, en su caso, previa petición formal de la empresa con expresión del fin que pretende. Lo dispuesto en este párrafo se entiende salvo conservación a los efectos de prueba de realización del trabajo contratado. Zugaztel autoriza expresamente la utilización de los resultados del presente trabajo como referencia y como base de futuros trabajos a realizar para la propia Zugaztel.
- La empresa adjudicataria deberá garantizar la confidencialidad de la información facilitada por Zugaztel quedando especialmente sujeta, en cuanto a datos de carácter personal se refiere, a la legislación vigente en la materia. Todos los colaboradores de las empresas se comprometen a mantener el más absoluto secreto profesional sobre aquellos datos, informaciones y documentos que pudieran conocer con motivo de la realización del Proyecto, cualquiera que sea la forma bajo la que se representen (oral o escrita). Exclusivamente tendrán acceso a dichas informaciones los colaboradores que sean imprescindibles para el desarrollo de las tareas que les hayan sido asignadas dentro del ámbito al que nos estamos refiriendo. Todos ellos serán advertidos sobre el carácter estrictamente confidencial y reservado de la información a la que tendrán acceso.

Asimismo, la empresa adjudicataria queda obligada a informar a Zugaztel y de modo inmediato, sobre cualquier sospecha relacionada con fallos o fugas del sistema de seguridad y protección de la información, que pudiera ser detectada durante el desarrollo del Proyecto

3.5 Igualdad

Así mismo, la entidad adjudicataria a lo largo de la vigencia del contrato deberá hacer un uso no sexista del lenguaje en cualquier documento definitivo escrito o digital. Del mismo modo, deberá desagregar los datos por sexo en cualquier estadística que se genere referida a personas, todo ello al amparo del artículo 2.3 de la Ley 4/2005, de 18 de febrero, para la Igualdad de Mujeres y Hombres en el que se señalan los principios generales que deberán respetarse.

Kanariar Uharteak, 21, 3.solairua

48015 BILBO (Bizkaia)

Tel - Telf: (+34) 94 656 7717

Faxa - Fax: (+34) 94 401 2348

http://zugaztel.bizkaia.eus

- Herritarrei arreta eskaintzeko kanal anitzeko azpiegituren diseinua eta garapena / *Diseño y desarrollo de infraestructuras multicanal para la atención a la ciudadanía*
- Dokumentuei alta eman eta horiek grabatu nahiz digitalizatzea zerbitzua / *Servicio de alta, grabación y digitalización de documentos*
- Herritarrei kanal orotako arreta ez-presentziala eskaintzeko zerbitzua / *Servicio de atención no presencial omnicanal a la ciudadanía*
- Marketing digitaleko zerbitzua: sare sozialen eta eduki digitalen koordinazioa, plangintza, argitalpena, monitarizazioa eta jarraipena / *Servicio de marketing digital: coordinación, planificación, publicación, monitorización y seguimiento de social media y contenidos digitales*