PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES PARA LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS DE ATENCIÓN A USUARIOS/USUARIAS MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO



EXPEDIENTE: 2025.40

19/05/2025 (Versión 0)

ÍNDICE

1 OBJETO Y DESCRIPCIÓN 3

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 3

2.1 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO 3
2.2 ALCANCE DEL SERVICIO 4
2.3 ENTREGABLES DEL SERVICIO 4

3 HERRAMIENTA (CRM) PUESTA A DISPOSICIÓN DEL CONTRATO 6

4 REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD 7

5 RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO 7

5.1 CONDICIONES GENERALES 7
5.2 CONDICIONES PARTICULARES 8

6 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO 10

7 PENALIZACIONES 10

8 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES 10

8.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN VALORADOS MEDIANTE JUICIO DE VALOR. 10
8.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN RELATIVA A LA OFERTA EVALUABLE AUTOMÁTICAMENTE A TRAVÉS DE FÓRMULAS 10

ANEXO I: PROCEDIMIENTO/INSTRUCCIÓN A FIN DE ATENDER LAS INCIDENCIAS/COMUNICACIONES/CONSULTAS REGISTRADAS 12

1 OBJETO Y DESCRIPCIÓN

El presente pliego tiene por objeto fijar las condiciones técnicas que regirán la contratación de un servicio de atención a usuarios/as para el Ente Público EUSKAL IRRATI TELEBISTA (en adelante, **EITB, Entidad Contratante o EC** indistintamente).

En cualquier caso, la ejecución del contrato deberá ser efectuada con arreglo a los requerimientos y condiciones que se estipulan en este Pliego de Prescripciones Técnicas Particulares (en adelante, **PPTP**), así como en el correspondiente Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (en adelante, **PCAP**), relativas a esta contratación, de los que se derivan los derechos y obligaciones de las partes contratantes.

2 DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

2.1 Descripción del servicio

Los servicios de atención a usuarios/as comprenderán la realización de, al menos, los siguientes trabajos:

- Atención a usuarios/as de la EC.

  Esta prestación incluirá la realización de las siguientes tareas:

  - Recepción, gestión y registro de incidencias/comunicaciones/consultas remitidas por clientes desde de las siguientes vías:

    - Teléfono único de atención a clientes habilitado al efecto por la EC.

      (Incluirá tanto las llamadas directas realizadas por las personas usuarias al teléfono como aquellas que por circunstancias varias hayan sido realizadas a personal de la EC).

    - Contestador automático del número de teléfono de atención a clientes, operativo fuera de las franjas horarias de servicio presencial.

    - Formulario digital unificado habilitado a tal efecto por la EC.

      (Incluirá tanto los mensajes directos remitidos por las personas usuarias al teléfono como aquellas que por circunstancias varias hayan sido realizadas a personal de la EC).

    - Cualquier otra vía que excepcionalmente pudiera ser habilitada "temporal y circunstancialmente" por la EC con motivo de un programa, una campaña concreta o una consulta realizada a la EC y que se identifique como susceptible de ser gestionada a través de este servicio.

  - Redirección de las incidencias/comunicaciones/consultas registradas a los/las responsables de la EC identificados/as en el procedimiento/instrucción aprobada y debidamente informada al efecto a fin de atender las incidencias/comunicaciones/consultas registradas (**ANEXO I**).

  - Remisión, previo visto bueno de la EC, de las respuestas a las incidencias/comunicaciones/consultas registradas (por la vía que proceda) a los/las usuarios/as que las realizaron.

Las respuestas deberán ser remitidas de acuerdo a los distintos niveles de las incidencias/comunicaciones/consultas previstas en el procedimiento/instrucción aprobada.

- Registro de todas estas informaciones tanto referidas a las personas usuarias como a las comunicaciones y sus respuestas en el sistema informático (CRM) habilitado al efecto por la EC

- Extracción de información puntual o estructurada desde el CRM, siempre que la EC lo solicite.

- Comunicación inmediata a la EC de incidencias, quejas o comunicaciones recurrentes o que aparezcan repentinamente y/o de manera masiva por cualquiera de las vías descritas.

- Asesoramiento especializado en servicios de atención a usuarios/as

  Dentro de este servicio se incluirá la realización de las siguientes tareas:

  - Asesoramiento en acciones de mejora y maximización de la "experiencia" de los usuarios/as de la EC.

  - Asesoría en el diseño y puesta en marcha de acciones de mejora en la atención a personas usuarias.

  - Propuestas de actualización del sistema de "FAQS" de EITB

  - Alimentación de la base de datos documental del CRM puesto a disposición del servicio por parte de la EC.

Todos los servicios objeto de la presente contratación deberán ser prestados (i) desde las propias instalaciones de la adjudicataria y (ii) en los dos idiomas oficiales de la CAE (euskera y castellano).

2.2 Alcance del servicio

Los servicios objeto de la presente contratación serán requeridos con la siguiente cobertura horaria:

Cobertura horaria
12 meses - Lunes a Viernes de 8 a 22h
12 meses – Fines de semana y festivos de 9 a 17h

2.3 Entregables del servicio

Al amparo de la presente contratación la adjudicataria deberá entregar a la EC los siguientes documentos/informes correspondientes a la ejecución:

- UN (1) informe mensual de seguimiento en el que se recojan al menos los siguientes elementos:

- Indicadores de rendimiento, también conocidos como *Key Performance Indicators* (en lo sucesivo, KPIs) entre los que deberán constar los siguientes (mensual y acumulado del año):

  KPI´s sujetos a penalización:

  - Nivel de atención en llamadas telefónicas (relación entre las llamadas atendidas versus recibidas): al menos 90%
  - Nivel de servicio (% de llamadas atendidas en menos de 20 segundos): al menos 90%
  - Tiempo de inicio de gestión de mensajes recibidos a partir del cuestionario web incluidas las horas sin servicio: como máximo 5 horas

  Otros KPI´s:

  - Tiempo transcurrido desde el registro del mensaje hasta última respuesta a las personas usuarias
  - Tiempo de resolución de incidencias técnicas
  - Número de mensajes mensual pendiente de respuesta

- Listado de mensajes recurrentes registrados y formulados por las personas usuarias por medio de las vías descritas.

  Este Informe deberá contar con otros elementos como:

  - Comparativas de KPI´s últimos trece (13) meses
  - Distribución territorial, temática e idiomática de las comunicaciones recibidas
  - Tabla con los temas que mayor número de consultas ha generado en elm es en cuestión y en el caso de los CUATRO (4) temas más consultados el detalle de las consultas y respuestas.

➢ UN (1) informe mensual particularizado por cada tema recurrente identificado que recoja al menos los siguientes elementos:

- Número de mensajes por cada tema.
- Contenido literal de cada mensaje.
- Respuesta literal a cada mensaje.

Estos informes deberán enviarse a los grupos de interés que identifique la EC.

➢ Un (1) informe anual que se entregará en el mes de noviembre y con la misma estructura que informe mensual anterior, pero para el periodo septiembre a agosto. Incluirá adicionalmente un análisis comparativo y un estudio de la evolución del servicio por anualidad de ejecución.

➢ Un (1) informe anual que se entregará en diciembre y que deberá incluir una encuesta de satisfacción por parte de las personas usuarias finales del servicio que incluya, al menos, 100 respuestas entre llamadas telefónicas y formularios web.

Dicha encuesta a iniciar en el mes de noviembre deberá recoger al menos estos dos parámetros:

- Satisfacción de servicio recibido (1-10).
- Índice de Promotores Neto NPS - *Net Promoter Score*.

Todos los informes deberán tener la información debidamente estructurada, compatible con herramientas y bases de datos

3 HERRAMIENTA (CRM) PUESTA A DISPOSICIÓN DEL CONTRATO

La herramienta informática necesaria para la gestión del servicio (CRM = *Customer Relationship Management* = Gestión de las Relaciones con Clientes) será facilitada por la Entidad Contratante y cuenta con los módulos siguientes:

a) Un módulo de CRM para "clientes": Una ficha de "clientes" con los datos que se determine (Nombre, apellidos, email, teléfono, población). A rellenar por las propias personas usuarias (al completar el formulario web de la EC), o bien por la propia adjudicataria en caso de otro tipo de comunicaciones (teléfono, comunicaciones indirectas de la EC definidas en el punto anterior)

b) Un módulo de "*Ticketing*" asociado a clientes para seguimiento de incidencias: Un sistema para abrir incidencias, cerrarlas, volverlas a abrir y asociarlas al/la cliente que ha reportado el problema, permitiendo la trazabilidad de cada interacción.

   Además, se podrá visualizar todas las interacciones con ese cliente, desde su ficha de cliente.

c) Un módulo CRM de "*E-mail marketing*": Las personas usuarias del servicio que así lo autoricen podrán recibir comunicaciones que tengan relación con las consultas realizadas y/o posible información de su interés.

d) Un módulo CRM de "*Base de Datos documental*": Las incidencias que reporten los "clientes" de la EC quedarán recogidas y podrán clasificarse y etiquetarse para hacer búsquedas y facilitar respuestas a preguntas contestadas previamente.

Cualquier incidencia que al amparo del presente contrato sea registrada y tramitada deberá ser gestionada a través de esta herramienta.

A tal efecto la EC podrá a disposición de la adjudicataria la habilitación necesaria para la ejecución del servicio objeto de la presente contratación por medio de la misma. Este CRM, permite asimismo la exportación de los datos para su análisis y elaboración de los Informes descritos anteriormente. Corresponde a la Adjudicataria el generar estos informes a partir de PowerBI para que sean compatibles con otras explotaciones de datos de la EC.

Durante la vigencia del contrato, la EC podrá cambiar el CRM descrito anteriormente por un nuevo CRM omnicanal, debiendo la adjudicataria asumir la prestación del servicio con ese nuevo CRM. De igual modo, deberá tener prevista la adaptación de sus medios técnicos a la posibilidad de enlazar su centralita con el CRM de la EC para permitir la identificación automática de usuarios recurrentes.

4 REQUERIMIENTOS EN MATERIA DE SEGURIDAD

De conformidad con lo previsto en apartado 3 del artículo 2 del Real Decreto 311/2022, de 3 de mayo, por el que se regula el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), (RD 311/2022) y de acuerdo con la política de seguridad de la EC, la adjudicataria deberá certificar, al menos, el nivel medio en el ENS.

A tal efecto:

1. Cuando el servicio sea prestado por una empresa española será necesario que esté certificada en el Esquema Nacional de Seguridad en esa tipología de servicio con Nivel Medio o superior.

2. Cuando el servicio sea prestado por una empresa no española será igualmente válido que la empresa prestadora del servicio disponga de la norma ISO 27001 o equivalente.

Será, en el caso de ser seleccionada y previa a la adjudicación del contrato, cuando la empresa seleccionada (propuesta con mejor relación calidad/precio) deba acreditar esta situación.

5 RECURSOS PROFESIONALES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

5.1 Condiciones generales

El personal designado a la prestación del servicio dependerá exclusivamente de la contratista, única que ostentará los derechos y obligaciones inherentes a su condición de empleadora.

A tales efectos, la empresa contratista asumirá las siguientes obligaciones:

1. Corresponderá exclusivamente a la entidad que resulte contratista la selección del personal que, reuniendo los requisitos de titulación y experiencia exigidos en la cláusula siguiente del presente pliego formará parte del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato, sin perjuicio de la verificación por parte de la Entidad Contratante del cumplimiento de aquellos requisitos.

2. La contratista procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio (cuando existan razones que justifiquen esta exigencia), informando en todo momento a la Entidad Contratante.

3. La contratista asume la obligación de ejercer de modo real, efectivo y continuo, sobre el personal integrante del equipo de trabajo encargado de la ejecución del contrato, el poder de dirección inherente a toda empresa.

   En particular asumirá la negociación y pago de los salarios, la concesión de permisos, licencias y vacaciones, las sustituciones del personal en casos de baja o ausencia, las obligaciones legales en materia de Seguridad Social, incluido el abono de cotizaciones y el pago de prestaciones cuando proceda, las obligaciones legales en materia de prevención de riesgos laborales, el ejercicio de la potestad disciplinaria, así como cuantos derechos y se deriven de la relación contractual entre las partes empleada y empleadora.

4. Garantizar que el personal designado desarrolle su actividad sin extralimitarse en las funciones desempeñadas respecto de la actividad delimitada en los pliegos como objeto del contrato.

5. La contratista deberá designar al menos una persona coordinadora o responsable del contrato, perteneciente a su plantilla de personal, que tendrán entre sus obligaciones las siguientes:

   a. Actuar como interlocutoras de la entidad contratista frente a la EC, canalizando la comunicación entre la empresa contratista y el personal integrante del equipo de trabajo designado al contrato, de un lado, y la EC, de otro lado, en todo lo relativo a las cuestiones derivadas de la ejecución del contrato.

   b. Distribuir el trabajo entre el personal encargado de la ejecución del contrato, e impartir al mismo las órdenes e instrucciones de trabajo que sean necesarias en relación con la prestación del servicio contratado.

   c. Supervisar el correcto desempeño por parte del personal integrante del equipo de trabajo de las funciones que tienen encomendadas, así como controlar la asistencia de dicho personal al puesto de trabajo.

   d. Organizar el régimen de vacaciones del personal designado a la ejecución del contrato, debiendo a tal efecto coordinarse adecuadamente la contratista con la Entidad Contratante, a efectos de no alterar el buen funcionamiento del servicio.

   e. Informar a la EC acerca de las variaciones, ocasionales o permanentes, en la composición del equipo de trabajo designado a la ejecución del contrato.

   f. Garantizar que mientras las personas puestas a disposición del servicio objeto de la presente contratación se encuentren en alguno de los centros de trabajo de la EC, éstas cumplan con las normas de seguridad de la EC y cuenten con los correspondientes distintivos que las identifique como personal de la entidad que resulte adjudicataria del servicio.

Si a consecuencia del incumplimiento por la entidad contratista de las obligaciones asumidas en virtud de esta cláusula, la EC fuera condenada al pago de cantidades con carácter solidario con la empresa contratista, se repercutirá en ésta la suma satisfecha, a cuyos efectos la EC se reserva el ejercicio de cualesquiera acciones, administrativas o judiciales, que sean adecuadas y convenientes hasta la total recuperación de las cantidades pagadas.

5.2 Condiciones particulares

Concretamente, para la correcta prestación de los servicios objeto de la presente contratación, la adjudicataria deberá contar con, al menos, los siguientes profesionales:

- (1) UN/A profesional Coordinador/a responsable del servicio

  Con el objeto de coordinar y supervisar los servicios contratados, la adjudicataria deberá nombrar, como se ha señalado anteriormente, a una persona responsable de servicio.

  La persona responsable del servicio deberá tener la autonomía y capacidad de gestión y decisión suficiente para garantizar una rápida respuesta ante cualquier incidencia, consulta o necesidad de la EC en relación a todos los aspectos del contrato.

Esta persona responsable será la que se mantenga en contacto con el/la responsable del contrato de la EC, única persona interlocutora frente a la entidad adjudicataria (contratista).

Se reunirá periódicamente (según la periodicidad marcada por el/la responsable del servicio de la EC) para tratar todos los aspectos del servicio.

El servicio de interlocución se entenderá incluido dentro del precio del contrato.

La persona designada por la adjudicataria para desarrollar estas funciones deberá contar **con certificado en Euskera (mínimo C1 o equivalente)** y, al menos, CINCO (5) años de experiencia en la coordinación de equipos que presten servicios iguales o de similar naturaleza a los objetos de la presente contratación.

Asimismo, deberá estar localizable a través de un correo electrónico y un teléfono de contacto para gestionar cualquier aspecto del servicio en horario de oficina, así como responder en un plazo máximo de **48h** en caso de que desde la EC se le remita cualquier duda o cuestión.

Esta persona deberá disponer de los siguientes medios:

- Teléfono Móvil (24 horas x 365 días)
- Correo electrónico

- (1) UN Equipo asignado al servicio

Para la adecuada prestación de los servicios de atención a usuarios/as la adjudicataria deberá designar un equipo profesional adscrito al servicio.

Los/las profesionales de este servicio deberán contar con, al menos, la siguiente cualificación profesional:

- FP1 o equivalente (es la titulación mínima).

Otros requisitos a cumplir por los/las profesionales destinados al servicio por la adjudicataria:

- Formación acreditable en euskera: título oficial nivel C1 o equivalente.

  La comunicación oral entre la adjudicataria del servicio y las personas usuarias se hará en el mismo idioma utilizado por el cliente para realizar la consulta siempre que éste sea euskera o castellano. La comunicación escrita se hará en euskera para aquellas que se comuniquen en euskera y en euskera y castellano para aquellas que se comuniquen en castellano.

- Formación en atención al cliente y gestión de quejas y reclamaciones.
- Formación en comunicación oral y escrita.
- Formación en habilidades sociales y de escucha.
- Conocimientos en ofimática.

Las candidatas deberán especificar el número de personas que destinarán a la prestación y organización del servicio objeto de la presente contratación.

La adjudicataria deberá informar a la EC con la suficiente antelación de cualquier cambio producido en el equipo puesto a disposición del servicio. Los cambios de personal en el equipo puestos a disposición del servicio únicamente podrán realizarse por profesionales con cualificación igual o superior a los presentados en la oferta.

En todo caso la EC se reservan la potestad de solicitar a la adjudicataria la sustitución de personal cuya actuación y/o conocimientos resulten inadecuados, negligentes, o insuficientes para la realización de los trabajos objetos del presente servicio.

6 SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

La EC designará un/a Responsable del Contrato, con el/la que la adjudicataria deberá canalizar cualquier actuación objeto del presente contrato.

En virtud de lo anterior, en el/la Responsable del Contrato, a efectos de la presente contratación, residirán entre otras las siguientes facultades:

- Interpretar las cláusulas contenidas en los pliegos reguladores de este concurso y demás disposiciones establecidas en el contrato.

- Supervisar el desarrollo de los trabajos, valoración y posterior recepción de los mismos.

La adjudicataria deberá informar periódicamente de las gestiones llevadas a cabo en el desarrollo de su actividad contractual. Para ello se desarrollarán reuniones de seguimiento del servicio contratado (según periodicidad marcada por la EC), en las que el/la responsable del servicio de la EC podrá indicar acciones concretas para la mejora en la prestación.

La desatención de las iniciaciones o disfunciones en la prestación por parte de la adjudicataria, podrán ser causa de resolución de contrato.

7 PENALIZACIONES

Serán las establecidas en el Punto **13.- PENALIDADES** del apartado Cláusulas Específicas del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (PCAP).

8 DOCUMENTACIÓN A PRESENTAR POR LOS LICITADORES

Las entidades licitadoras deberán presentar sus propuestas de acuerdo con lo dispuesto en la cláusula 24 de las cláusulas específicas del PCAP.

8.1 SOBRE C.- DOCUMENTACIÓN relativa a los criterios de adjudicación valorados mediante juicio de valor.

De conformidad con los criterios de valoración fijados en el PCAP, las entidades candidatas deberán incluir en el **SOBRE C**, una propuesta que contenga la documentación señalada en el en el **ANEXO IV.1** del PCAP.

8.2 SOBRE B.- DOCUMENTACIÓN relativa a la oferta evaluable automáticamente a través de fórmulas.

Las entidades presentarán sus ofertas ajustándose al modelo de tabla indicado en el **ANEXO III.1** del Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares: FÓRMULAS MATEMÁTICAS.

ANEXO I: Procedimiento/instrucción a fin de atender las incidencias/comunicaciones/consultas registradas