PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

SERVICO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA DE LA DIPUTACIÓN FORAL DE ÁLAVA

EXP. 3/24

1. LUGAR DE DESARROLLO DEL SERVICIO 2
2. SOLUCIÓN DE COMUNICACIONES 2
3. HORARIOS DE PRESTACIÓN Y PERSONAL DE ATENCIÓN 3
4. TAREAS 3
5. MEDIOS MATERIALES 5
6. MEDIOS PERSONALES 5
7. PERSONAL QUE LA EMPRESA ADJUDICATARIA DEBERÁ SUBROGAR 6
8. SUSTITUCIONES / REFUERZOS DE PERSONAL 7
9. FORMACIÓN 7
10. IDIOMAS 8
11. ININTERRUMPIBILIDAD DEL SERVICIO 8
12. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS PROPUESTAS DE SERVICIO 9

Egiaztatzeko helbidea Dirección de comprobación
https://e-s.araba.eus/wps/portal/ConsultaCove

Egiaztapen kodea Código de verificación
bKNP-tjmE-pWr6-Vi6B

1. LUGAR DE DESARROLLO DEL SERVICIO

La prestación del servicio deberá llevarse a cabo desde las instalaciones de la empresa adjudicataria, en coordinación con las infraestructuras de comunicaciones de Diputación Foral de Álava (en adelante DFA) y en comunicación constante con su centralita, actuando como una prolongación de la misma y atendiendo las llamadas telefónicas entrantes e internas que gestione.

2. SOLUCIÓN DE COMUNICACIONES

Para la prestación del servicio, la DFA pondrá a disposición de la adjudicataria, las correspondientes extensiones de operador de su centralita corporativa con las licencias correspondientes y los terminales telefónicos IP asociados. En concreto, la DFA dispone en el momento de la preparación de los presentes pliegos de un sistema de ToIP basado en una centralita Cisco Call Manager versión 12.5.1.12900-115 con terminales de operador Cisco modelo 7962. Asimismo, se dispone de software de operador CUEAC.

Para la conexión de las instalaciones donde se ubiquen los operadores con la red de la DFA se utilizará una única conexión de datos duplicada con línea primaria en tecnología Ethernet sobre fibra dedicada con caudal garantizado 100/40 Mbps o superior y línea de backup en tecnología Ethernet sobre fibra compartida FTTH con caudal garantizado 100/100 Mbps o superior.

Esta conexión deberá establecerse con el operador de comunicaciones de la DFA (en la actualidad Telefónica). La titularidad de la misma y su coste asociado correrán a cargo de la empresa adjudicataria. Igualmente, el router necesario para conectar la línea descrita a la red del adjudicatario será el indicado por la DFA y a cargo de la empresa adjudicataria.

Esta conexión duplicada se utilizará tanto para el tráfico de telefonía IP como para facilitar el acceso de los operadores a la intranet de la DFA y cuentas de correo.

Para el caso de caída de la línea de conexión o cualquier otra circunstancia que impida la prestación del servicio desde los locales del proveedor, la DFA ha previsto puestos de operador de contingencia en sus instalaciones de la Plaza de la Provincia, nº 5 de Vitoria-Gasteiz, con las mismas características que los descritos para las instalaciones del adjudicatario.

Las ofertas de los licitadores deberán basarse en la misma solución técnica descrita, por un doble motivo:

- El acceso a la red privada corporativa de la DFA, establecida sobre la red de Telefónica, es imprescindible para el servicio y solo puede hacerse mediante la solución descrita.

- Es igualmente imprescindible que en ningún caso se produzcan para la DFA costes de tráfico telefónico a consecuencia de la prestación del servicio objeto del presente contrato.

3. HORARIOS DE PRESTACIÓN Y PERSONAL DE ATENCIÓN

El número de personas que deberán atender la centralita telefónica será el siguiente, dentro de los siguientes horarios:

Días laborables	Horario	Puestos	Duración
De lunes a viernes	De 7,30 a 14,00 h	1 operador	6 horas 30 minutos
De lunes a viernes	De 8,00 a 14,30 h	1 operador	6 horas 30 minutos
De lunes a viernes	De 8,30 a 15,00 h	1 operador	6 horas 30 minutos
De lunes a viernes	De 14,00 a 20,00 h	1 operador	6 horas

El equipo propuesto para el servicio deberá ser lo bastante flexible como para adaptarse y cubrir las posibles ampliaciones del mismo que la DFA pudiera solicitar a lo largo de su desarrollo. Con carácter orientativo se estima que se podrán solicitar, además de las horas de trabajo normal derivadas de la estructura horaria anterior, alrededor de 250 horas anuales de refuerzo, que deberán prestarse con personal suplementario al descrito en la mencionada estructura horaria. La estimación total de horas anuales de servicio, incluyendo horario normal y de refuerzo, asciende a un máximo de 6.550 horas.

El desarrollo del servicio se llevará a cabo en coincidencia con el calendario laboral de la DFA.

4. TAREAS

4.1. Como tarea principal, el servicio consistirá en la recepción y atención de las llamadas recibidas en los números de teléfono de DFA, derivando a los distintos Departamentos tan sólo aquéllas que requieran una atención especializada por parte de los mismos, o en las que se pregunte por una persona concreta. Los/as operadores/as, en su jornada de prestación de este servicio deberán atender llamadas exclusivamente con origen/destino Diputación Foral de Álava.

Igualmente se atenderán las necesidades de comunicación de los diversos Departamentos (conferencias externas, consultas, etc.).

El derivar a los Departamentos solamente las llamadas imprescindibles implica que el personal de la empresa destinado al servicio deberá poseer un cierto nivel de conocimiento tanto de la estructura orgánica de la DFA y de las personas que la

componen, como de los procesos básicos de trabajo de las distintas unidades y sus competencias, con el fin de poder atender de forma directa cuantas consultas puedan ser solucionadas en un nivel primario de atención telefónica, así como con el de evitar los problemas de imagen derivados de llamadas transferidas al Departamento o persona incorrectos.

4.2. Además de las tareas anteriores, la DFA podrá requerir de la adjudicataria la atención primaria de las llamadas relativas a determinadas campañas promovidas por ella. Al igual que en el servicio básico, se desviarán a los Departamentos promotores sólo aquellas llamadas que requieran una atención especializada por parte de los mismos.

Su prestación se realizaría como un añadido al servicio principal y de forma simultánea, de manera que supondría la disponibilidad tanto de personal suplementario para su atención, como de instalaciones adecuadas para la prestación simultánea de los dos servicios. El precio por hora sería el mismo que el aplicado al servicio básico.

4.3. La empresa adjudicataria, en coordinación con el supervisor del servicio designado por DFA, deberá mantener al personal que lo desarrolle, -así como al de reserva que mantenga para la cobertura de vacaciones, posibles bajas o ampliaciones-, constantemente actualizado, tanto en las técnicas de atención telefónica como en la información general de los distintos Departamentos de DFA, que permita prestar la atención primaria de consultas antes mencionada.

4.4. La empresa adjudicataria realizará periódicamente auditorías internas que permitan el control de la calidad del servicio, y aplicará las oportunas medidas correctoras (reciclaje de personal, etc.) en caso de detectar anomalías en el mismo.

En las mencionadas auditorías se deberán considerar parámetros técnicos (porcentajes de saturación, tiempos medios de espera, picos de llamadas, etc.) y de calidad de la atención (acogida, amabilidad, tono, mensajes positivos/negativos, descubierta de necesidades, resolución, direccionamientos, etc.)

4.5. La empresa deberá comunicar semestralmente a la DFA el resultado de tales auditorías, y deberá atender las solicitudes de sustitución de las personas que a juicio de la DFA no resulten idóneas para el desarrollo del servicio, si así se desprende del análisis de las conclusiones aportadas por las auditorías. Igualmente deberá atender las solicitudes de sustitución basadas en el oportuno informe de seguimiento de la calidad de ejecución del servicio emitido por el supervisor nombrado por DFA.

4.6. La empresa deberá igualmente aportar a la DFA, con periodicidad mensual, información de valor añadido sobre aspectos relacionados con el servicio, tales como número de llamadas, su duración media, su distribución por departamentos, su contenido, tiempos de respuesta de cada departamento, etc.

4.7. Se mantendrán reuniones periódicas de seguimiento entre el Coordinador del Servicio por parte de la adjudicataria y el Responsable del Contrato por parte de la DFA, con una frecuencia al menos semestral. En caso de necesidad, la DFA podrá convocar, con una antelación mínima de un día laborable, las reuniones extraordinarias que estime pertinentes para el adecuado control de ejecución del servicio, y en su caso, corrección de errores detectados o cobertura de necesidades no contempladas inicialmente o de carácter puntual.

5. MEDIOS MATERIALES

La DFA proporcionará a la empresa adjudicataria el hardware y software de comunicaciones necesarios para el desarrollo del servicio, y se encargará de su mantenimiento durante la vigencia del contrato. El resto del equipamiento necesario correrá por cuenta de la adjudicataria.

La adjudicataria deberá disponer de una infraestructura que permita como mínimo el trabajo simultáneo de siete personas atendiendo el servicio objeto del presente contrato.

Las instalaciones eléctricas de la empresa deberán tener en vigor la inspección por Organismo Competente Autorizado (OCA).

6. MEDIOS PERSONALES

Para el desarrollo del presente servicio, el número mínimo de personas que la empresa deberá mantener formado, actualizado y trabajando diariamente, en función de las horas de atención recogidas en la cláusula 3, se estima en **siete personas con perfil de operador y suficiente conocimiento del euskera para atender llamadas (mínimo nivel B2).**

Queda a criterio de la empresa adjudicataria la distribución del personal, siempre que quede garantizada la cobertura horaria descrita en este pliego y así lo justifique adecuadamente en su propuesta técnica.

Se requiere adicionalmente la figura de **Coordinador del Servicio**, que actuará como interlocutor con DFA y entre sus funciones se encargará de coordinar los calendarios, horarios de trabajo, gestionar los programas de evaluación del desempeño, formación continua y calidad, así como de cubrir las necesidades del servicio que DFA le demande a través del responsable del contrato o del supervisor del servicio. De forma periódica facilitará a DFA los informes de gestión, sin perjuicio de las comprobaciones que desde DFA se puedan realizar. El Coordinador deberá estar localizable para garantizar la cobertura necesaria de las prestaciones. Con el objetivo de garantizar la estandarización del servicio, se requiere que la figura de un coordinador operativo tenga una asignación de 50 horas mensuales

7. PERSONAL QUE LA EMPRESA ADJUDICATARIA DEBERÁ SUBROGAR

La empresa adjudicataria, de acuerdo con el *III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (BOE 9/06/2023)*, estará obligada a subrogarse en la contratación del personal (en su caso con la antigüedad mínima que se contempla en la norma de la que surge la obligación) que, a pesar de pertenecer a otra empresa, venga realizando la actividad objeto del contrato, quedando subrogada en los derechos y obligaciones laborales y de Seguridad Social de la anterior.

Esta obligación de subrogación en las relaciones laborales del personal procedente de la anterior relación contractual tiene la calificación de obligación esencial del contrato. En consecuencia, su incumplimiento será causa de resolución del contrato al amparo de lo dispuesto en la cláusula 13.16 del PCAP y LCSP.

La empresa adjudicataria deberá llevar a cabo cuantos trámites fueran necesarios legalmente, según *III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center (BOE 9/06/2023)*, para dar cumplimiento a esta obligación de subrogación.

El personal a subrogar será el que se relacione en el listado elaborado por la empresa saliente que se remita a petición de las empresas licitadoras (como se indica en el Cuadro de Características) y el personal que, sin mediar fraude, falsedad o abuso de derecho, fuera dado de alta con posterioridad a la fecha que se ha tomado como referencia para su elaboración en sustitución de otros trabajadores incluidos en dicha relación con dedicación exclusiva para el servicio a prestar a DFA. La obligación de subrogación no alcanza al personal que hubiera causado baja definitiva con posterioridad a la fecha tomada como referencia para la elaboración de la relación, cuya relación no se encontrara vigente en el momento del inicio del servicio.

La DFA, en el plazo de los 10 días naturales posteriores a la adjudicación del contrato, facilitará a la empresa adjudicataria el listado del personal subrogable a la fecha de adjudicación, identificando su código de empleado, categoría profesional, puesto de trabajo, fecha de antigüedad, tipo de contrato, jornada, empresa de procedencia y convenio colectivo de aplicación. El listado será actualizado eliminando el personal que cause baja definitiva en la empresa, ya sea por extinción del contrato de trabajo, por jubilación, reconocimiento de situaciones de Incapacidad Permanente, fallecimiento, despido, baja voluntaria, etc. e incluyendo aquél que sea dado de alta, con dedicación exclusiva al servicio de DFA, en sustitución del personal que cause baja definitiva en la sociedad saliente, sin mediar fraude, falsedad o abuso de derecho, acreditando debidamente las razones organizativas o productivas que justifican dicha sustitución, así como la existencia de compromisos válidos y previamente adquiridos frente a su personal que obliguen a tal sustitución.

La documentación e información que proporcione la DFA en relación con las condiciones laborales (fecha de antigüedad, régimen retributivo, tipo de contrato,

jornada de trabajo, etc.) del personal es meramente informativa, habiendo sido facilitada por la sociedad saliente –certificando que la información facilitada es veraz, exacta y completa- y, en consecuencia, no refleja postura alguna de la DFA.

El personal adscrito al nuevo contrato continuará prestando servicios para la empresa saliente hasta la fecha de Inicio del Servicio en la que pasará a prestar servicios para la empresa adjudicataria, operando la subrogación con efectos del día de inicio del servicio. A partir de la fecha de efectos de la subrogación, el personal adscrito al nuevo contrato no tendrá ninguna relación laboral con la sociedad saliente, dependiendo exclusivamente de la empresa adjudicataria, quien tendrá todos los derechos y deberes inherentes a su condición de empresario respecto de dicho personal.

8. SUSTITUCIONES / REFUERZOS DE PERSONAL

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal en reserva que garantice que el servicio se prestará ininterrumpidamente con la estructura establecida en el apartado 3.- y bajo cualquier circunstancia que pueda afectar al personal “titular” (bajas, vacaciones, licencias, etc.), así como los posibles refuerzos necesarios en los días que la DFA determine.

El mencionado personal de reserva deberá reunir los mismos requisitos exigidos para el personal "titular", y deberá asimismo poseer su mismo o similar grado de formación y conocimiento de la DFA, con el fin de poder mantener en todo momento y circunstancia un nivel homogéneo en la calidad del servicio. Sus condiciones salariales serán las mismas que las del personal titular.

Para las sustituciones/refuerzos, el número mínimo de personas que la empresa deberá mantener formado, actualizado y trabajando diariamente, en función de las horas de atención recogidas en la cláusula 3, se estima en cuatro, si bien queda a criterio de la empresa adjudicataria la distribución del personal, siempre que quede garantizada la cobertura horaria descrita en este pliego y así lo justifique adecuadamente en su propuesta técnica.

La adjudicataria deberá indicar mensualmente a la DFA la relación de las personas que prestarán el servicio durante el mes siguiente, comunicando con la máxima antelación posible cualquier cambio sobre dicha relación.

9. FORMACIÓN

La empresa adjudicataria deberá mantener formado al personal para el desarrollo del servicio en el conocimiento de la estructura orgánica de DFA, servicios de internet prestados por la misma, competencias y procesos básicos de trabajo de sus Departamentos, manejo de correo electrónico, atención telefónica y manejo del hardware y software de telecomunicaciones suministrado por la DFA.

Una vez en funcionamiento el servicio, la empresa adjudicataria deberá presentar a DFA un plan de formación del personal de reserva o sustituto en los mismos conocimientos y habilidades que los "titulares". Dicho plan deberá presentarse dentro del primer mes de ejecución del servicio, y la DFA se reserva el derecho de establecer modificaciones sobre el mismo.

La formación del personal de reserva o sustituto deberá ser periódicamente revisada y actualizada, de forma que garantice que su posible incorporación no supondrá alteración en la calidad habitual del servicio prestado por el personal inicial.

El coste de la formación será íntegramente a cargo de la adjudicataria.

10. IDIOMAS

El servicio objeto del presente contrato deberá ser prestado con el mismo nivel de calidad en euskera y en castellano, por lo que el personal dedicado a su prestación deberá contar con los conocimientos necesarios de ambas lenguas para proporcionar una atención bilingüe (mínimo nivel B2).

11. ININTERRUMPIBILIDAD DEL SERVICIO

El servicio de atención de centralita se considera crítico para la imagen ofrecida por la DFA a la ciudadanía, por lo que no se pueden admitir interrupciones del mismo.

En tal sentido, y para los casos de imposibilidad de prestación del servicio desde las instalaciones de la empresa adjudicataria contemplados en el apartado de descripción de la solución de comunicaciones actual, se ha previsto la posibilidad de que la adjudicataria desplace parte de su personal a las instalaciones de contingencia ubicadas en la DFA, para continuar prestando el servicio desde las mismas hasta la resolución de la incidencia.

En tales casos, si la empresa adjudicataria no plantea en su solución técnica una alternativa que la DFA considere viable, deberá trasladar a los puestos de contingencia citados un mínimo de dos personas en el plazo máximo de 30 minutos desde que se produzca el incidente, y una tercera en el plazo máximo de una hora desde el mismo momento. Tales personas deberán, o bien formar parte del equipo prestador habitual del servicio, o bien disponer de conocimientos y habilidades equivalentes a los acreditados por tal equipo. En todo caso se deberá remitir a la DFA identificación previa del personal de contingencia que va a trasladar.

La DFA se reserva el derecho de exigir a la adjudicataria la aplicación de la anterior solución en el caso de que no encuentre viable o aceptable la posible propuesta alternativa que la misma haya podido incluir en su oferta.

12. DESCRIPCIÓN TÉCNICA DE LAS PROPUESTAS DE SERVICIO

Los licitadores deberán definir en sus ofertas técnicas, en el sobre B, todo su planteamiento de desarrollo del servicio, que en particular deberá contemplar los siguientes elementos:

- planificación del servicio.

- plan de traslado e instalación del equipamiento, pruebas de funcionamiento y validación previas a la entrada en funcionamiento del servicio.

- procedimiento previsto para la recogida de información de funcionamiento del servicio saliente e incorporación de la misma al plan de formación. Validación de los resultados del plan de formación.

- garantía de ininterrumpibilidad del servicio y las herramientas de control de la prestación del servicio planteadas. Descripción del mecanismo previsto para el mantenimiento del servicio en situaciones de contingencia provocadas por caídas del sistema de comunicación u otra causa.

- disponibilidad de personal formado “de reserva” para la prestación del servicio en sustituciones o refuerzos, por encima del mínimo exigido en pliegos.

- medidas planteadas para la devolución del servicio.

- solución de comunicaciones planteada y de las conexiones previstas con la red telefónica de DFA.

- la instalación sin coste de un sistema de videoconferencia entre DFA y el local de prestación del servicio, para la resolución de posibles problemas o incidencias por el Responsable del servicio por la DFA.

- plan de auditorías internas y reporting a la DFA.

Firmante: CN=ZERBITZU OROKORREN ZUZENDARITZA - DIRECCION SERVICIOS GENERALES, SERIALNUMBER=P0100000I, OU=SELLO ELECTRONICO, ORGANIZATIONIDENTIFIER=VATES-P0100000I, O=ARABAKO FORU ALDUNDIA / DIPUTACION FORAL DE ALAVA, C=ES
Emisor del certificado: CN=EAEko HAetako langileen CA - CA personal de AAPP vascas (2), OU=AZZ Ziurtagiri publikoa - Certificado publico SCA, O=IZENPE S.A., C=ES
Número de serie: 211865
Fecha de firma: 2023.08.01 11:23:39 Z