Gipuzkoako Ur Kontsortzioa
Gipuzkoako Urak

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus

AENOR
ER
Empresa Registrada
ER-0543/1997

Pliego de Prescripciones Técnicas del Servicio de Atención Telefónica 24h de Gipuzkoako Urak

Nota preliminar

Este Pliego de Prescripciones Técnicas (en adelante, **PPT**) regula las condiciones técnicas del servicio de atención telefónica 24 horas de Gipuzkoako Urak, S.A.U. (en adelante, **GUSA** o el **Kontsortzioa**), e incorpora las obligaciones derivadas de la Ley 10/2025, de 26 de diciembre, por la que se regulan los servicios de atención a la clientela (en adelante, la **Ley 10/2025**).

Las cuestiones relativas a **penalizaciones**, **criterios de adjudicación y su ponderación**, solvencia y régimen económico se regulan en el Pliego de Cláusulas Administrativas Particulares (**PCAP**). Cuando este PPT define umbrales de servicio (SLA), lo hace de forma medible y numerada para que el PCAP pueda vincularlos directamente al régimen de penalizaciones.

1. Objeto del contrato

El objeto del presente contrato es la gestión y operación del servicio de atención telefónica, la atención personal derivada del chat de IA de la web www.gipuzkoakour.eus y la atención mediante **videollamada inmediata** desde los quioscos de atención al cliente que Gipuzkoako Urak tiene instalados o instale, 24 horas al día, 365 días al año. El servicio comprende la recepción y el tratamiento de llamadas y la gestión de la información facilitada por los usuarios, tanto particulares como entidades municipales asociadas, mediante un centro de contacto que operará de forma continua, accesible y eficaz.

GUSA es una empresa pública dedicada al ciclo integral del agua, responsable del tratamiento del agua potable y la depuración de aguas residuales de 74 municipios de Gipuzkoa, y gestora de los servicios municipales de agua en 65 de ellos. Por prestar un servicio de suministro y distribución de agua, GUSA queda incluida en el ámbito de los servicios básicos de interés general del artículo 2.1.a) de la Ley 10/2025, lo que determina, entre otras obligaciones, la disponibilidad del servicio 24 horas para incidencias de continuidad (artículo 14.2).

1.1. Responsabilidades generales del prestador

Con carácter general y no limitativo, el prestador asumirá:

- **Gestión de solicitudes:** altas, bajas, cambios de titularidad, modificaciones de domiciliación bancaria y actualización de datos.
- **Introducción de lecturas:** recepción e introducción de lecturas en la aplicación y generación de partes de trabajo cuando proceda.

- **Gestión de reclamaciones:** tramitación de reclamaciones de facturación, calidad del servicio u otros aspectos relevantes.
- **Gestión de pagos:** atención de peticiones de pago a través de la pasarela de pago.
- **Gestión de incidencias:** averías, fugas, atascos y otros problemas técnicos.
- **Atención de videollamadas y quioscos:** atención de las videollamadas de los quioscos de atención al cliente de GUSA, integradas en la plataforma de centro de contacto del adjudicatario, con los niveles de servicio específicos del apartado 5.6.
- **Atención del canal de chat web:** atención del escalado a agente humano solicitado por la clientela desde el chatbot de la página web de GUSA, ya sea continuando en el propio chat o mediante llamada telefónica (apartado 6.5).
- **Derivación de llamadas con grabación continua:** transferencia de la llamada a personal de GUSA, a operarios u operarias de guardia del servicio, a ayuntamientos e instituciones cuando proceda, garantizando que la grabación de la llamada continúa de forma ininterrumpida tras la transferencia (apartado 7.5).
- **Apoyo en comunicaciones de cortes e incidencias:** información a clientes y entidades municipales sobre interrupciones o afecciones del servicio.
- **Elaboración de informes:** informes de seguimiento de calidad, tráfico de llamadas e indicadores de rendimiento.
- **Encuestas de satisfacción:** según el apartado correspondiente de este PPT.
- **Grabación de llamadas:** grabación en alta calidad y transferencia conforme al apartado 7 de este PPT.

2. Marco normativo y principios del servicio

El servicio se prestará con pleno cumplimiento de la Ley 10/2025 y de la restante normativa de protección de las personas consumidoras y usuarias, así como de la normativa sectorial aplicable. El prestador deberá garantizar que el servicio sea gratuito para la clientela, eficaz, universalmente accesible, inclusivo, no discriminatorio y evaluable (artículo 4.1 de la Ley 10/2025).

En particular, el servicio respetará los siguientes principios, que se desarrollan en los apartados de este PPT:

- Atención por persona física a demanda del cliente, sin que los sistemas automáticos puedan ser el medio exclusivo de atención (artículo 8).
- Posibilidad de solicitar atención personalizada desde el menú principal en cualquier momento de la interacción, desde su inicio (artículo 8.2).
- Prohibición de cortar la comunicación por razón de un tiempo de espera elevado (artículo 8.4).
- Atención prioritaria a personas de edad avanzada y personas con discapacidad (artículo 10.6).
- Accesibilidad universal, incluyendo medios alternativos para personas con discapacidad auditiva o del habla (artículos 5.5, 10.5 y 15).

- Respuesta y atención en la lengua, euskera o castellano, elegida por la clientela (artículos 7.2, 8.6 y 13.6).
- Coste de la llamada no superior al de una llamada a línea fija geográfica o móvil estándar y, por tratarse de servicio básico de interés general, teléfono gratuito de atención (artículo 10 y disposición final tercera).

El prestador asumirá la carga de la prueba del cumplimiento de las obligaciones que le impone la Ley 10/2025 (artículo 4.7), para lo cual mantendrá los registros y evidencias que se detallan en este PPT.

3. Prestación del servicio: horario, volumen y evolución

3.1. Horario

El servicio se prestará de forma ininterrumpida, 24 horas al día, los 365 días del año, con la siguiente caracterización de franjas a efectos de dimensionamiento y de niveles de servicio:

- **Horario diurno laborable (lunes a viernes):** de 8:00 a 22:00.
- **Horario nocturno laborable (lunes a viernes):** de 22:00 a 8:00.
- **Sábados, domingos y festivos:** 24 horas.

3.2. Volumen estimado y parámetros de referencia

Se ofrecen los siguientes parámetros de referencia, sin que constituyan compromiso de volumen por parte de GUSA:

- **Volumen estimado de servicios nocturnos de sábados, domingos y festivos 24h:** 4.752 horas anuales.
- **Volumen estimado de llamadas mensuales:** 6.000.
- **Tiempo Medio de Operación (TMO) de referencia:** 3 min 52 s (tiempo de conversación 3 min 12 s y tiempo administrativo 40 s).

3.3. Evolución previsible de la demanda

GUSA está implantando contadores con telelectura. Esta implantación reducirá progresivamente el volumen de llamadas destinadas a la comunicación de lecturas. El licitador deberá tener en cuenta esta tendencia decreciente en su propuesta de dimensionamiento y prever un modelo de recursos flexible y escalable a la baja, sin que ello pueda afectar al cumplimiento de los niveles de servicio exigidos en este PPT.

4. Recursos humanos y dimensionamiento

El adjudicatario será responsable de organizar y dimensionar los recursos humanos, materiales, técnicos y organizativos necesarios para la correcta ejecución del contrato, adaptando en cada momento los medios adscritos a las necesidades reales del servicio. Dicha organización corresponderá exclusivamente al adjudicatario, sin perjuicio de las obligaciones derivadas de la normativa laboral aplicable y, en su caso, de la subrogación del personal prevista en el PCAP.

En todo caso, el adjudicatario deberá garantizar el cumplimiento de los niveles de servicio (SLA) establecidos en el apartado 5 del presente Pliego, de conformidad con lo previsto en el artículo 9.1 de la Ley 10/2025.

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus

AENOR
ER
Empresa Registrada
ER-0543/1997

4.1. Recomendaciones de dimensionamiento

Sin perjuicio de la libertad del licitador para dimensionar el servicio, y a la vista del comportamiento real del servicio actual, GUSA recomienda atender especialmente a los siguientes puntos críticos detectados:

- Refuerzo de las tardes y primeras horas de la noche de los sábados, domingos y festivos (especialmente la franja 16:00–22:00), donde se concentran los mayores tiempos de espera y la mayor proporción de llamadas no atendidas.
- Refuerzo de los picos de mañana de los días laborables (franja aproximada 10:00–13:00).
- Evitar en todo momento situaciones de un único agente disponible en franjas con tráfico no residual, que provocan saturación y abandono.

Nota: estas recomendaciones son orientativas. La obligación contractual exigible es el cumplimiento de los niveles de servicio del apartado 5; el modo de alcanzarlos es responsabilidad del adjudicatario.

4.2. Coordinación del servicio

Se asignará al servicio una persona coordinadora y una jefatura de proyecto, cuyas funciones incluirán, entre otras: coordinar y supervisar a los operadores; velar por los niveles mínimos de atención (bilingüismo, trato adecuado, lenguaje no sexista, voz y tono correctos); implantar las instrucciones de GUSA y la formación asociada; proponer mejoras; elaborar los informes mensuales; asistir a las reuniones de coordinación con GUSA; coordinar el back office; y gestionar los programas de evaluación del desempeño, formación continua y calidad.

Auditorías de escucha en vivo en franjas críticas

La persona coordinadora o la jefatura de proyecto realizará auditorías de escucha “en vivo” de carácter obligatorio, con un mínimo de **10 llamadas por semana**, concentradas específicamente en las franjas de saturación identificadas: tardes de sábados, domingos y festivos (16:00 a 22:00) y mañanas de los lunes. Los resultados de estas escuchas (llamadas auditadas, hallazgos y acciones) se incluirán en el informe mensual como evidencia del control de calidad in situ.

Atención exclusiva de llamadas de voz y gestión de esperas.

Cada llamada telefónica de voz será atendida de forma individual y exclusiva por una única persona operadora. Durante el tiempo en que una persona operadora esté atendiendo una llamada de voz no podrá gestionar simultáneamente otra llamada de voz, garantizando así una dedicación continua durante toda la interacción y la calidad de la atención prestada. Esta limitación será igualmente aplicable a las videollamadas procedentes de los quioscos de atención cuando requieran interacción en tiempo real con la persona usuaria.

Asimismo, una vez iniciada la atención por parte de la persona operadora, la llamada no podrá ser puesta en espera, salvo en aquellos supuestos excepcionales en los que resulte estrictamente necesario para la correcta gestión de la incidencia o para realizar consultas o gestiones imprescindibles relacionadas con la atención solicitada. En estos casos, el adjudicatario deberá registrar la causa de la espera, su duración y el agente interviniente, incorporando dicha información de forma detallada en el informe mensual de seguimiento para su revisión por GUSA.

4.3. Formación del personal y derechos lingüísticos

El personal contará con formación y capacitación adecuadas en función de la actividad, incluyendo formación específica en euskera y castellano y en accesibilidad universal, con especial atención a personas consumidoras vulnerables, personas con discapacidad y personas de edad avanzada. Se exigirá:

- **Formación inicial:** mínimo de 80 horas por teleoperador en materias específicas de GUSA, acreditada ante GUSA antes del inicio del servicio.
- **Formación continua:** mínimo de 12 horas por operador y año durante toda la duración del contrato, acreditada por el adjudicatario, incluyendo el mantenimiento de competencias lingüísticas en euskera, accesibilidad y novedades tecnológicas y de procedimiento.

Competencia lingüística en euskera (garantía C1)

El adjudicatario garantizará que, en todo momento —en todas las franjas horarias, incluidos horario nocturno, sábados, domingos y festivos— y en todos los canales (telefónico, videollamadas de quioscos y derivaciones del chatbot), exista disponibilidad de agentes con competencia acreditada de nivel **C1 de euskera** suficiente para atender en euskera sin merma de los niveles de servicio establecidos en este Pliego. Los SLA se cumplirán de forma equivalente para las interacciones atendidas en euskera y en castellano.

La competencia se acreditará mediante título o certificado oficial de nivel C1 del Marco Común Europeo de Referencia para las Lenguas o equivalente reconocido (HABE, IVAP, EGA, Escuelas Oficiales de Idiomas u otros oficialmente homologados), presentado ante GUSA **antes de la incorporación de cada agente al servicio, incluidas las sustituciones**. El adjudicatario mantendrá actualizada y a disposición de GUSA la relación de agentes con acreditación C1 y su cobertura por turnos.

5. Niveles de servicio (SLA) y calidad

5.1. Definiciones de medición

Definición de «llamada». A los efectos de este Pliego, y en particular del cómputo de volúmenes, de los niveles de servicio (SLA) y de los indicadores de los informes, se considerarán «llamadas» —empleándose este término y el de «interacciones» de forma equivalente— todas las comunicaciones que deban ser atendidas por una persona operadora, con independencia del canal a través del que se reciban. En concreto, tendrán la consideración de llamada:

- Las **llamadas telefónicas** de voz recibidas a través del servicio de atención telefónica.
- Las **videollamadas** procedentes de los quioscos de atención al abonado de GUSA, integradas en la plataforma de centro de contacto del adjudicatario.
- Las **derivaciones a atención humana procedentes del chatbot** de la página web de GUSA, cuando la persona usuaria solicite comunicarse con una persona física, ya sea continuando en el propio chat o mediante llamada telefónica.

Todas estas interacciones se contabilizarán, medirán, grabarán e informarán conforme a lo previsto en este Pliego, sin perjuicio de los niveles de servicio específicos que se establecen

para determinados canales (en particular, los niveles de atención inmediata del apartado 5.6), que prevalecerán sobre los objetivos generales en su respectivo ámbito.

A efectos de los niveles de servicio se definen los siguientes conceptos:

- **Espera neta (métrica contractual principal):** tiempo transcurrido desde que la llamada entra en la cola de atención real —esto es, una vez completada o saltada la locución informativa de tratamiento de datos— hasta que un operador humano descuelga. Es la métrica sobre la que se evalúa el cumplimiento de los SLA.
- **Espera bruta (métrica de control):** tiempo desde que la llamada conecta hasta que el operador la atiende, incluyendo las locuciones iniciales. Se reportará siempre junto a la neta, para trazabilidad y control.
- **Tasa de atención:** porcentaje de llamadas efectivas atendidas por un operador humano, calculada sobre las llamadas que entran en cola real (se excluyen los “colgado pronto”).
- **Tasa de abandono:** porcentaje de llamadas que, habiendo entrado en cola real, son colgadas por el cliente antes de ser atendidas.
- **Colgado pronto:** llamada finalizada por el cliente antes de entrar en cola real (durante las locuciones iniciales). Con la locución saltable exigida en el apartado 6, esta categoría debe quedar reducida a valores residuales; se reportará para control.

5.2. Niveles legales mínimos (de obligado cumplimiento)

En todas las franjas y en todo momento, el servicio cumplirá los siguientes mínimos derivados de la Ley 10/2025:

- El 95 % de las llamadas recibidas serán atendidas de forma efectiva, de media, en un plazo inferior a tres minutos (artículos 8.2 y 10.3). Se entiende que una llamada no ha sido atendida de forma efectiva cuando la atención no permite a la clientela exponer el motivo de la comunicación y solicitar atención personalizada por un operador.
- Ninguna llamada será cortada por el servicio por razón de un tiempo de espera elevado (artículo 8.4).
- Atención personalizada por persona física disponible desde el menú principal del chatbot en cualquier momento de la interacción (artículo 8.2).
- Atención prioritaria a personas de edad avanzada y con discapacidad (artículo 10.6).

5.3. Distribución de tiempos de espera (objetivo de calidad sobre espera neta)

Adicionalmente a los mínimos legales, se establece como objetivo de calidad para el canal telefónico la siguiente distribución de la espera neta. Las llamadas cuya espera supere los 240 segundos se mantendrán en cola sin corte, con locución informativa periódica:

Tramo de espera neta	Objetivo
≤ 20 s	≥ 50 %
≤ 60 s (acumulado)	≥ 75 %
≤ 120 s (acumulado)	≥ 92 %

≤ 240 s (acumulado)	≥ 98 %
> 240 s	Sin corte; locución cada 20 s

Tiempo de espera medio (conjunto de llamadas): inferior a 35 s sobre espera neta.

En toda llamada cuya estimación de espera supere los 60 segundos, se informará al llamante del tiempo estimado de espera cada 20 segundos.

Las videollamadas de quioscos y las derivaciones del chatbot no se rigen por esta distribución, sino por los niveles de atención inmediata del apartado 5.6.

5.4. Niveles de servicio diferenciados por franja

Los objetivos de tasa de atención y de espera se diferencian por franja, reconociendo el distinto perfil de tráfico. Los mínimos legales del apartado 5.2 se aplican en todas las franjas sin excepción.

Indicador (espera neta, mensual)	Diurno laborable	Nocturno laborable	Sáb./dom./festivos
Tasa de atención	≥ 97 %	≥ 95 %	≥ 95 %
Tasa de abandono	≤ 3 %	≤ 5 %	≤ 5 %
Llamadas ≤ 20 s	≥ 50 %	≥ 50 %	≥ 50 %
Espera media	≤ 35 s	≤ 35 s	≤ 35 s
95 % atendidas, media	< 3 min	< 3 min	< 3 min

Atención del euskera. Los indicadores anteriores se cumplirán de forma equivalente para las llamadas atendidas en euskera y en castellano, en todas las franjas.

5.5. Protocolo de cierre de lazo en averías

El tratamiento de las averías se complementa con un protocolo de confirmación de recepción que impida que una incidencia urgente quede sin atención efectiva, evitando situaciones en las que no se active el aviso inmediato al personal de GUSA.

Para toda incidencia calificada como avería el sistema del adjudicatario exigirá:

- Aviso inmediato mediante llamada al personal de guardia de GUSA y envío de SMS a una lista de usuarios por zona.
- Si en un plazo de 5 minutos no se ha conseguido contactar con la persona de guardia, el agente quedará obligado a realizar una o varias llamadas de escalado personal a una persona responsable de GUSA, hasta que alguien conteste y se haga cargo.
- Registro completo y trazable de toda la cadena (hora del aviso, confirmaciones, escalados y respuestas), que se incorporará al informe mensual y quedará a disposición de GUSA.

5.6. Niveles de servicio de atención inmediata: quioscos y derivaciones del chatbot

Las videollamadas procedentes de los quioscos de atención al abonado y las derivaciones a atención humana procedentes del chatbot de la página web de GUSA constituyen canales de atención inmediata: la persona usuaria se encuentra activamente a la espera —ante el quiosco o en mitad de la conversación de chat—, por lo que su atención no puede tratarse como una cola telefónica ordinaria. Se establecen los siguientes niveles de servicio reforzados:

Canal	Objetivo de atención	Cumplimiento
Videollamadas de quioscos	Atención en menos de **10 segundos**	≥ 95 %
Derivación del chatbot (continuando en chat)	Primera respuesta del agente en menos de **10 segundos**	≥ 95 %
Derivación del chatbot (mediante llamada telefónica)	Conexión con el agente en menos de **10 segundos**	≥ 95 %

Adicionalmente:

- **Concurrencia:** el sistema soportará, al menos, 5 llamadas o videollamadas simultáneas procedentes de quioscos sin degradación del servicio.
- **Enrutamiento prioritario:** estas interacciones tendrán prioridad de encaminamiento sobre la cola telefónica general, garantizando la apertura automática de la videollamada en el puesto del agente y el envío de documentos a la impresora del quiosco.
- **Información sobre tratamiento de datos:** en estos canales no será de aplicación el tramo de locución previa; la información se facilitará por el medio propio del canal (visual en pantalla del quiosco o enlace en el chat), de modo que no introduzca demora en la atención.
- **Contingencia:** si, excepcionalmente, no fuera posible la atención inmediata, se informará a la persona usuaria del tiempo estimado y, en el caso del chatbot, se le ofrecerá la opción de recibir una llamada de vuelta sin perder la posición.
- **Grabación:** estas interacciones se grabarán conforme al apartado 7.

6. Locución informativa y atención personalizada

6.1. Flujo de entrada de la llamada

El flujo de atención al inicio de cada llamada será el siguiente:

- Locución informativa de tratamiento de datos: en ambos idiomas, priorizando el euskera, se reproducirá una locución sobre el tratamiento de datos personales (RGPD y LOPDGDD) con una duración inferior a 20 segundos.
- Saltado voluntario: la locución será saltable en cualquier momento mediante marcación (DTMF), sin obligar a escucharla completa. El acceso a esta información tiene carácter

voluntario (artículo 5.5 de la Ley 10/2025); saltarla no impedirá continuar con la llamada ni penalizará al cliente.

- Entrada en cola: una vez completada o saltada la locución, la llamada entra en la cola de atención real y comienza a computar la espera neta.

Texto de la locución. El adjudicatario propondrá a GUSA, para su aprobación, el texto de la locución informativa de tratamiento de datos en euskera y castellano, garantizando que su duración sea inferior a 20 segundos y que cumpla la normativa de protección de datos.

6.2. Atención personalizada y derecho a atención por persona supervisora

En caso de insatisfacción, el cliente podrá solicitar la transferencia a una persona supervisora o a un departamento de calidad, conforme al artículo 8.3.

6.3. Lengua de atención y de respuesta

La atención se prestará en la lengua oficial —euskera o castellano— elegida por la clientela, con especial énfasis en el uso del euskera, y con la misma disponibilidad y calidad en ambos idiomas y en todos los horarios. La respuesta a consultas, quejas, reclamaciones e incidencias se realizará en la misma lengua en que fueron formuladas (artículos 7.2, 8.6 y 13.6).

6.4. Accesibilidad

El canal telefónico será accesible. Para personas con discapacidad auditiva o del habla, se complementará, a elección de la persona, con un sistema de mensajería escrita instantánea, videollamada o videointerpretación en lengua de signos u otro sistema de naturaleza análoga, en línea con los artículos 5.5, 10.5 y 15 de la Ley 10/2025. GUSA ya dispone de quioscos con videollamada integrados en el servicio de atención, que se mantendrán como uno de los canales accesibles.

6.5. Canal de chat web y escalado a atención humana

La página web de GUSA dispone de un chatbot de atención a la clientela. En cualquier momento de la conversación, la persona usuaria podrá solicitar comunicarse con una persona física, ya sea continuando en el propio chat o mediante una llamada telefónica. El adjudicatario atenderá ese escalado a agente humano, garantizando:

- Disponibilidad de la opción de atención humana desde el inicio y en cualquier momento de la interacción con el chatbot (artículo 8.2 de la Ley 10/2025), sin que el chatbot pueda ser el medio exclusivo de atención.
- Continuidad del contexto de la conversación al pasar del chatbot al agente, para evitar que el cliente tenga que repetir la información ya facilitada.
- Atención del escalado en la lengua elegida (euskera o castellano) y con los mismos principios de calidad y plazos que el canal telefónico, con los niveles de atención inmediata del apartado 5.6.
- Registro y trazabilidad de la interacción, incluida la transcripción o grabación que corresponda según el canal.

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus

AENOR ER Empresa Registrada ER-0543/1997

7. Sistema de grabación de llamadas en alta calidad

El servicio incorporará un sistema de grabación de llamadas en alta calidad que sustituirá al formato actual de baja resolución. La plataforma de centro de contacto propuesta por el licitador deberá cumplir simultáneamente los requisitos de integración con SIA, FTP y los sistemas de Gipuzkoako Urak (Kontsortzioa) y los requisitos de calidad de audio que se especifican a continuación.

7.1. Especificaciones técnicas de captura y almacenamiento

Parámetro	Requisito
Captura / transporte	Opus (RFC 6716) o G.722, con HD Voice negociado extremo a extremo.
Fichero almacenado	WAV PCM lineal de 16 bits / 16 kHz, estéreo (un canal para el agente y otro para el interlocutor), sin sobremuestreo ni recompresión; o FLAC equivalente sin pérdidas.
Pistas	Dos pistas separadas: canal del agente y canal del interlocutor.
Niveles de audio	AGC y limitador; pico ≤ −1 dBTP; sonoridad aproximada de −20 LUFS.

No se admitirán transcodificaciones con pérdida adicionales entre la captura y el fichero final ni sobremuestreos artificiales que no aporten calidad real.

7.2. Integración con SIA y entrega a GUSA

Se mantendrá el circuito de integración entre la plataforma de centro de contacto del adjudicatario y SIA para la solicitud y obtención de grabaciones vinculadas a una gestión concreta (solicitud desde SIA mediante el correspondiente servicio web, respuesta en JSON con código, descripción y nombre de fichero, y obtención vía FTP), adaptado al nuevo formato de alta calidad. Adicionalmente:

- **Entrega de todas las grabaciones:** el adjudicatario transferirá a GUSA, con periodicidad diaria, la totalidad de las grabaciones del periodo, para su análisis por parte de GUSA.
- **Protocolo de transferencia:** la transferencia a GUSA se realizará mediante FTPS.
- **Conservación por el adjudicatario:** el adjudicatario conservará las grabaciones durante 3 meses. La conservación a más largo plazo corresponde a GUSA una vez recibidas las grabaciones. En todo caso se garantizará la conservación legalmente exigible hasta la notificación de la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia de que traiga causa (artículo 12 de la Ley 10/2025).
- **Nomenclatura y trazabilidad:** se mantendrá un esquema de nombrado y un mecanismo de verificación que permita comprobar que todas las grabaciones han sido transferidas correctamente, con reintento automático de las no entregadas.

7.3. Seguridad y protección de datos

El tratamiento de los datos personales contenidos en las grabaciones cumplirá el RGPD (Reglamento (UE) 2016/679) y la LOPDGDD (Ley Orgánica 3/2018). Las grabaciones se almacenarán y transmitirán cifradas, con control de accesos y registro de auditoría. La locución informativa del apartado 6 cubrirá la información al cliente sobre la grabación y el tratamiento de datos.

7.4. Muestras de grabación y control de calidad

Fase de licitación. El licitador aportará un conjunto de grabaciones de muestra representativo (distintos idiomas, terminales fijo y móvil, y condiciones de ruido), que permita comprobar el cumplimiento de las especificaciones del apartado 7.1, incluyendo la verificación objetiva de parámetros como la sonoridad (LUFS), el pico (dBTP), la frecuencia de muestreo y la separación de canales.

Fase de ejecución. Durante la ejecución del contrato, el adjudicatario entregará a GUSA la totalidad de las grabaciones (apartado 7.2). El adjudicatario realizará su propio muestreo periódico de control de calidad de audio y GUSA realizará el suyo de forma independiente, pudiendo requerir acciones correctoras ante desviaciones.

7.5. Continuidad de la grabación en transferencias

Cuando, ante una avería o incidencia, la llamada de un cliente o abonado se transfiera a un operario u operaria o a otro personal del servicio (de GUSA o de guardia), la grabación de la llamada continuará de forma ininterrumpida tras la transferencia, capturando también la conversación posterior con la misma calidad de audio exigida en el apartado 7.1. La interacción completa se conservará como una única grabación o como un conjunto de grabaciones vinculadas y trazables, de modo que pueda reconstruirse la totalidad de la atención prestada al cliente, incluida la parte gestionada por el personal al que se derivó la llamada.

8. Informes, evaluación y auditoría

8.1. Informe mensual

El adjudicatario elaborará un informe mensual que incluirá, como mínimo:

- Introducción: resumen general del mes, número total de llamadas atendidas y comparación con el mes anterior.
- Cuadro de mando: indicadores clave del mes, evolución plurianual y datos obligatorios para la gestión.
- Cumplimiento de SLA por franja y por canal: tasa de atención, tasa de abandono, distribución de la espera neta y espera media, frente a los objetivos del apartado 5, incluidos los niveles de atención inmediata del apartado 5.6; se reportará también la espera bruta y el porcentaje de “colgado pronto”.
- Informe de distribución de llamadas atendidas y no atendidas, con franjas de tiempo (0–10 s, 11–20 s, 20–30 s, 30–40 s, ... hasta más de 3 minutos).

- Indicadores de errores del mes y detalle de los errores detectados (fecha, agente, tipología y observaciones).
- Detalle de errores detectados en las oficinas de GUSA, con indicadores y observaciones.
- Incidentes acumulados en el año en curso.
- Acciones correctoras y evidencias.
- Calidad de grabación: resultados del muestreo de audio del periodo.
- Resultados de las auditorías de escucha en vivo en franjas críticas (apartado 4.2).
- Trazabilidad del protocolo de cierre de lazo de averías: avisos, confirmaciones de recepción y escalados (apartado 5.5).

8.2. Sistema de evaluación y auditoría anual

Conforme a los artículos 21 y 22 de la Ley 10/2025, se implantará y documentará un sistema anual de evaluación del nivel de calidad del servicio, que incluirá los parámetros de este PPT, garantizando que el error de medición de cada parámetro no supere el 5 %. La documentación se conservará al menos cinco años y se mantendrá a disposición de la Administración competente. El sistema de evaluación será objeto de auditoría anual por una entidad debidamente acreditada por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC). El adjudicatario colaborará en la elaboración y auditoría de este sistema en el ámbito del servicio que presta.

8.3. Encuestas de satisfacción

Se realizarán encuestas anuales de satisfacción mediante la emisión de 1.600 llamadas a clientes particulares y ayuntamientos. En cumplimiento del artículo 18.2 de la Ley 10/2025, en ningún caso se realizarán encuestas de satisfacción con anterioridad a la resolución de la consulta, queja, reclamación o incidencia correspondiente.

9. Conexión y tecnología

El servicio se conectará a la plataforma de gestión de relaciones con clientes (CRM) de GUSA mediante red privada virtual (VPN), proporcionando una interfaz segura para el tratamiento de datos y la gestión de las comunicaciones. La conexión a Internet será por cuenta del adjudicatario. La solución de centro de contacto y grabación mantendrá las integraciones existentes con los sistemas de GUSA (CRM, SIA, quioscos de videollamada y chatbot web) o las equivalentes que el licitador proponga, sin degradar su funcionalidad y garantizando la continuidad de las comunicaciones con Kontsortzioa. El adjudicatario registrará las interacciones en las herramientas de GUSA conforme a los procedimientos que esta establezca.

A título meramente informativo de la situación de partida, la plataforma actualmente en servicio es Altitude, con integración de las videollamadas de quioscos mediante IVR Powers, o equivalente. Esta mención no constituye requisito de marca: el licitador podrá proponer cualquier solución que cumpla las capacidades funcionales y de integración exigidas en este PPT.

Blanca Vinuesa eraikina
Portuetxe, 16 -1.solairua
20018 Donostia
Tfnoa 943 00 22 22 - 900 32 22 22
www.gipuzkoakour.eus

AENOR
ER
Empresa Registrada
ER-0543/1997

9.1. Cuadro de mando en tiempo real

El adjudicatario facilitará a GUSA acceso, vía web, a un cuadro de mando (dashboard) en tiempo real que permita una supervisión proactiva del servicio, mostrando, como mínimo:

- Llamadas en cola en cada momento.
- Tasa de abandono instantánea.
- Nivel de servicio del turno en curso (espera neta y tasa de atención).
- Estado de los canales de quioscos y de escalado de chat web.

Este cuadro de mando permitirá a GUSA detectar y actuar sobre las desviaciones antes de que los indicadores caigan por debajo de los mínimos legales o contractuales, sin tener que esperar al informe mensual. El acceso se proporcionará con las medidas de seguridad y control de accesos adecuadas.