PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HABRÁ DE REGIR LA LICITACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, PARA LA CONTRATACIÓN DE LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN OMNICANAL DE LOS DIFERENTES SERVICIOS PRESTADOS POR FOMENTO DE SAN SEBASTIÁN, BACK OFFICE Y ASESORAMIENTO PRESENCIAL SOBRE EL USO DE FIRMA ELECTRÓNICA.

1. CONDICIONES BÁSICAS DEL SERVICIO

El objeto del contrato lo constituye la prestación del servicio de atención ciudadana omnicanal, que abarca la atención telefónica, atención telemática, chat y aquellos otros canales que Fomento de San Sebastián pueda implementar durante la duración de este contrato. Así mismo, la empresa adjudicataria también deberá realizar tareas de back office y asesoramiento presencial sobre el uso de firma electrónica.

En concreto, dentro de la prestación del objeto del contrato, la empresa adjudicataria deberá de realizar tres servicios diferenciados:

- **Servicio 1: Gestión del canal telefónico, SMSs, Chat y Gestión del correo corporativo**
- **Servicio 2: Realización de Tareas de Back Office**
- **Servicio 3: Asesoramiento Presencial sobre el uso de la Firma Electrónica**

De acuerdo a esto, las actuaciones concretas a realizar en cada uno de los mismos, son las siguientes:

Servicio 1: Gestión del canal telefónico, SMSs, Chat y Gestión del correo corporativo

En la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá de realizar las siguientes actuaciones:

1.1. Recepción de llamadas

En la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá:

- Atender las llamadas entrantes en el teléfono 943482800, teléfono de atención al ciudadano de Fomento de San Sebastián. De acuerdo a esto, en la realización de esta actuación, la empresa adjudicataria deberá de poner los medios necesarios para asegurar la recepción de como mínimo el 94% de las mismas con un tiempo de espera de como máximo 50 segundos.

- Disponer de una plataforma que permita la configuración del servicio telefónico en relación a los mensajes, buzones, tiempos de espera, selección de idioma, administración de agentes, etc. Deberán articularse los menús y mensajes

siguientes, que se ofrecerán en euskera y castellano, en ese mismo orden, siguiendo los criterios lingüísticos indicados en la Plan de Normalización del Uso del Euskera de Fomento de San Sebastián.

- Configuración de un mensaje de "bienvenida" como locución pregrabada que dé cumplimiento a las obligaciones de información y consentimiento previstas en el Reglamento General de Protección de Datos, RGPD. De acuerdo a esto, se podrá solicitar con carácter general a la empresa adjudicataria, la configuración de cuantos menús y mensajes de voz sean necesarios para la prestación del servicio, siempre bajo las directrices y supervisión de Fomento de San Sebastián.

- Configuración de un mensaje de "fuera de horario", cuyo contenido deberá ser aprobado por Fomento de San Sebastián, para atender aquellas llamadas que entren en el período de franja horaria en el que no exista servicio.
- Establecimiento de un mensaje de "llamada en espera", cuyo contenido deberá ser igualmente aprobado por Fomento de San Sebastián, para las situaciones en que el número de llamadas entrantes supere al de líneas atendidas.

- Por motivos de calidad, el sistema deberá permitir grabar el 100% de las llamadas, tanto entrantes como salientes.

- Deberá poner a disposición de la prestación del servicio los medios necesarios para la atención de todas las llamadas que se reciban en Fomento, de acuerdo a las previsiones más adelante aportadas y con los criterios establecido.

- Atender las llamadas entrantes que soliciten directamente la interlocución con las personas técnicas de Fomento. Para esto, Fomento, al comienzo de la prestación del servicio, proporcionará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria sobre la organización de Fomento para la efectiva derivación de las llamadas a las personas técnicas de Fomento, la cual deberá de ser trasladada a todo el personal relacionado, para su correcta ejecución, a lo largo de toda la duración del contrato. En el caso de imposibilidad de derivación de la llamada, se deberá de remitir un mensaje a la persona relacionada en el mismo momento de la llamada, quien lo deberá tramitar en el mismo momento en el que comience su prestación de servicio tras su recepción, de acuerdo a la información que contenga y a las directrices indicadas por Fomento a este respecto. Dicho mensaje deberá de incluir al menos la siguiente información:

  - Persona de contacto
  - Empresa
  - Motivo de la llamada
  - Contacto

- Asesorar a la ciudadanía en el uso de los servicios electrónicos y actuar como primer nivel de resolución de incidencias en la plataforma de tramitación telemática que dispone Fomento, SIFOM. Para esto, Fomento, al comienzo de la prestación del servicio, proporcionará a la empresa adjudicataria toda la información necesaria sobre la Plataforma SIFOM, la cual deberá de ser trasladada a todo el personal relacionado, para su correcta ejecución, a lo largo de toda la duración del contrato.

- La prestación del servicio, en todos los casos, deberá de realizarse con buena dicción, comunicación y expresión y ofrecer una comunicación adecuada a los estándares requeridos a una atención al ciudadano.

- Recoger todas las quejas e incidencias atendidas en SIFOM, de forma inmediata. En el caso de producirse fuera de horas, deberán gestionar el día inmediatamente siguiente cada mensaje, de acuerdo a la información del mismo.

- Las llamadas deberán ser atendidas primero en euskera y continuar en la lengua seleccionada por la persona atendida, como se indica en los criterios lingüísticos del Plan de Normalización del Uso del Euskera de Fomento San Sebastián.

1.2 Emisión de llamadas

La empresa adjudicataria deberá:

- Realizar llamadas para campañas especiales (seguimiento de las empresas constituidas, ferias de empleo, etc.)
- Realizar llamadas de refuerzo.
- Realizar llamadas de segundo nivel de resolución, que Fomento ha identificado en sus procesos.
- Cualquier otra tipología de llamada que Fomento estime necesaria.
- Realizar llamadas de actualización de bases de datos de empresas, de listados de participantes en actividades, de entidades colaboradoras, …
- En cuanto a las llamadas salientes y campañas especiales, la empresa adjudicataria deberá poner a disposición de Fomento las líneas necesarias para el correcto funcionamiento del servicio.

De acuerdo a lo anteriormente indicado, Fomento solicitará la realización de emisión de llamadas, aportando toda la información necesaria para ello. Tras esta solicitud y en un plazo no superior a 4 horas, deberá de acusar recepción de la solicitud, indicando, el momento en el que comenzará con el mismo, así como el tiempo que empleará para su realización, tiempo este último, que deberá ser acordado conjuntamente con Fomento. En relación con el plazo de inicio, éste no podrá ser superior a 48 horas desde la solicitud realizada por Fomento San Sebastián.

1.3. Envío de SMS

La empresa adjudicataria incluirá en este servicio el envío de SMS, en su caso, para convocatorias a jornadas y eventos que se celebren por FOMENTO. Dado que la empresa adjudicataria puede plantear alternativas tecnológicas que respondan a las necesidades de FOMENTO, esta vía podrá ser la mejora ofrecida por la empresa adjudicataria y no ser SMS. Tras esta solicitud y en un plazo no superior a 4 horas, deberá de acusar recepción de la solicitud. En relación con el plazo de realización del servicio, la empresa adjudicataria deberá realizar el envió de los SMS's solicitado en un plazo no superior a 24 horas desde la petición realizada por Fomento San Sebastián.

1.4 Canal de chat

Igualmente, la empresa adjudicataria atenderá el canal de chat de Fomento de San Sebastián. El dimensionamiento anual previsto de chat recibidos será de alrededor de 1.100chats.

El servicio de gestión del chat será diario y deberá de estar activo en el mismo horario de atención que el servicio de atención telefónica.

1.5 Gestión del correo corporativo

En caso de ser necesario y de forma puntual la empresa adjudicataria deberá de gestionar la cuenta de correo de Fomento San Sebastián fomentoss@donostia.eus. Asimismo, algunos de los servicios de Fomento disponen una cuenta de correo distinta, por lo que de forma puntual puede que se tenga que atender estas cuentas.

El servicio de Gestión del correo corporativo, será diario y deberá de estar activo en el mismo horario de atención que el servicio de atención telefónica.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio en una instalación a cuenta del contratista y que deberá reunir las condiciones mínimas para el correcto funcionamiento del servicio (vías de evacuación, medios de extinción de incendios, …). Esta oficina debe estar ubicada en Donostia / San Sebastián.

No obstante, en ocasiones FOMENTO, de estimarlo así conveniente y previo aviso al contratista con la antelación suficiente, podrá requerir a la empresa adjudicataria que la prestación del servicio se realice en las instalaciones de Fomento.

Servicio 2: Realización de Tareas de Back Office

La empresa adjudicataria deberá realizar tareas de back office, originadas en la prestación de los servicios habitualmente prestados por Fomento de San Sebastián, previa solicitud por parte de Fomento de San Sebastián.

Tras la solicitud por parte de Fomento de las tareas concretas de back office requeridas, la empresa adjudicataria acusará la recepción de la solicitud y contrastará con Fomento los tiempos de comienzo de las mismas, así como el tiempo a emplear en su ejecución, llegando a un acuerdo sobre ellos. En relación con el plazo de inicio, éste no podrá ser superior a 48 horas desde la solicitud realizada por Fomento San Sebastián

A continuación, se adjunta una relación de las posibles tareas que Fomento podrá solicitar a la empresa adjudicataria, así como una previsión de las mismas con una cuantificación en tiempo de dedicación:

Proceso	fecha	Volumen	Dedicación /unidad	TOTAL HORAS
Asesoría en eficiencia energética para establecimientos comerciales – citas individuales	*4 veces al año*	*100 comercios*	*2´ por comercio*	0 A realizar en momentos valle de atención telefónica
Encuestas de satisfacción para establecimientos comerciales	1 vez al año (nov-dic)	100 comercios	3´por comercio	5
Actualización de las BBDD de empresas de sectores específicos	1 vez al año	150-200 empresas	5´por empresa	0 A realizar en momentos valle de atención telefónica
Volcado de solicitudes de trámites a Sifom	Durante todo el año	5-8 tramites /año (15-20 empresas por actividad)	5´por empresa	10,83
Mantenimiento y actualización base de datos de las empresas de la FC	1 vez cada 2 años	200 empresas	5´por empresa	16,67
Filmografía en la web	1 vez al año (nov-feb)	10 empresas.	15` POR EMPRESA	2,5
Solicitud de datos para informe de impacto económico de los rodajes en San Sebastián-Gipuzkoa	Cada 3 meses	40 proyectos	5´por proyecto	3,33
Campañas de emailing	Durante todo el año	50 campañas	20´por cada campaña	16,67
Captación nuevas empresas para los centros	2 veces al año	1050 empresas	5-10´por empresa	175
Fomentos de empleo	entre sep-dic	1050 pxas	10´por persona	175

Estas tareas surgen como respuesta a necesidades puntuales que la ciudadanía tiene por las campañas y servicios que Fomento ofrece. Dentro de las campañas y servicios más característicos, podríamos mencionar las oportunidades de empleo, jornadas, eventos, etc.

De acuerdo al cuadro anteriormente mostrado y de forma general, las tareas que la empresa adjudicataria deberá realizar de forma puntual, serán las siguientes, además de otras de similares características que pudieran surgir:

- Picado de datos, que previsiblemente serán en el aplicativo SIFOM.
- Elaboración de encuestas de Satisfacción.
- Campañas de mailing: Preparar los contenidos de los emails con el diseño facilitado por Fomento previamente y su envío a los destinatarios indicados en cada campaña.

En todos los casos, Fomento proporcionará a la empresa adjudicataria, toda la información y formación, así como documentación soporte y datos necesarios para la realización de cualquier tarea de back office solicitada

La empresa deberá de plantear acciones de mejora del servicio en base al análisis de los informes periódicos que deberá de poner a disposición de Fomento San Sebastián.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio en una instalación a cuenta del contratista y que deberá reunir las condiciones mínimas para el correcto funcionamiento del servicio (vías de evacuación, medios de extinción de incendios, …). Esta oficina debe estar ubicada en Donostia / San Sebastián.

No obstante, en ocasiones FOMENTO, de estimarlo así conveniente y previo aviso al contratista con la antelación suficiente, podrá requerir a la empresa adjudicataria que la prestación del servicio se realice en las instalaciones de Fomento.

Servicio 3: Asesoramiento Presencial sobre el uso de la Firma Electrónica

Fomento de San Sebastián y la administración en general, pone a disposición de la ciudadanía sus servicios a través del canal online, con la finalidad de agilizar los procesos de tramitación. En la actualidad, también están disponibles los canales telefónico y presencial, si bien es sabido el ánimo de establecer en un periodo breve de tiempo la obligatoriedad de uso de forma exclusiva del canal online.

Dada la naturaleza de los servicios de Fomento de San Sebastián, la solicitud online exige en muchos casos la identificación de la persona a través de certificados de firma digital, así como el uso de estos en la firma de documentos adjuntos a la propia solicitud. Actualmente, el grado de implantación del uso de la firma digital entre nuestras empresas y promotores, es aún muy bajo y existe gran desconocimiento acerca de los procesos de obtención de dicha firma, tanto entre nuestras personas usuarias. De ello deriva que finalmente las personas usuarias de los servicios de Fomento deban de acercarse a las oficinas para entregar de forma presencial/ física la documentación exigida, perdiendo la agilidad pretendida con el canal online y atascando las tareas de la atención presencial.

Este servicio de asesoramiento se dirigirá a impulsar el uso de la firma digital en las solicitudes online de los servicios de Fomento de San Sebastián, a través del asesoramiento individualizado a empresas y personas emprendedoras, que tengan dificultades en el uso de la firma digital o no dispongan de ella.

Asimismo, deberá ofrecer alguna sesión de formación al personal de atención de Fomento San Sebastián, para que puedan también dar las respuestas adecuadas ante demandas relacionadas con la firma digital.

De acuerdo a esto, se requerirá que la empresa adjudicataria realice una sesión formativa al personal de Fomento, que deberá de incorporar, como mínimo, los siguientes aspectos:

- Descripción del proceso de obtención de cada una de las firmas digitales objeto de este contrato.
- Caso práctico de obtención de cada una de ellas en los dispositivos de los técnicos/as de atención de Fomento San Sebastián.
- Descripción de los diferentes proveedores y plataformas validadoras de Firma.
- Anticipación de las incidencias más recurrentes.

De acuerdo a esto, Fomento solicitará a la empresa adjudicataria la realización de la formación anteriormente indicada, debiéndose acordar entre ambas partes, los contenidos definitivos, la duración de la misma, la modalidad de impartición, así como el número de participantes.

Dada la naturaleza del servicio a prestar y la necesidad de resolver al usuario las diferentes incidencias que le surjan, tanto en el proceso de obtención de la firma electrónica, como en el propio uso de la misma, el asesoramiento se llevará a cabo de forma presencial en las oficinas de Fomento, sitas en Donostia San Sebastián

Los certificados de firma digital sobre los que se asesorara serán:

- Persona física: edni, izenpe, cl@ve, FNMT.
- Empresa: FNMT, izenpe, cl@ve.

Fomento San Sebastián gestionará las solicitudes para el asesoramiento, que hará llegar a la empresa adjudicataria para el cierre de la fecha de la cita con la empresa adjudicataria. La empresa adjudicataria, deberá de cerrar la cita en un plazo inferior a 24 horas, debiéndose realizar el asesoramiento, en un plazo máximo de 5 días hábiles, siempre y cuando la persona usuaria del servicio tenga disponibilidad para ello.

En la prestación del servicio, la empresa adjudicataria deberá de enviar informes mensuales acerca de las personas asesoradas, tiempo de dedicación y logros obtenidos.

Igualmente, la empresa adjudicataria entregará al final del servicio un informe sobre la idoneidad de cada tipología de firma asesorada, así como las FAQ’s referidas a las incidencias más comunes a cada una de las firmas digitales.

La empresa adjudicataria deberá asignar el número suficiente de personas de atención para el correcto desempeño del servicio.

2. ARTICULACIÓN DEL SERVICO OBJETO DE ESTA CONTRATACIÓN

De forma general y para todos los servicios, la prestación de los mismos, se efectuará con arreglo a los siguientes requisitos:

La empresa adjudicataria deberá de realizar el **Servicio 1** forma ininterrumpida, excepto sábados, domingos y festivos de carácter oficial, en el siguiente horario:

- Lunes a jueves de 9.00 horas a 18.00 horas.
- Viernes de 9:00 a 14.00 horas.

Durante la jornada de verano, Semana Santa y Navidades (según calendario de Fomento de San Sebastián), el horario será el siguiente:

- Lunes a viernes de 9.00 a 14.00 horas.

Víspera de festivos, el horario será el siguiente:

- De 9:00 a 14.00 horas

En el caso de los **Servicios 2 y 3**, la empresa adjudicataria deberá de garantizar la disponibilidad de personal para la realización de las tareas requeridas en cada uno de los servicios, a demanda de Fomento San Sebastián en el caso del servicio 2 y del ciudadano en el caso del servicio 3, en los mismos horarios que en el Servicio 1.

No podrá interrumpirse la prestación del servicio bajo circunstancia alguna, debiéndose desarrollar el mismo a lo largo de todos los meses del año y durante toda la jornada, en el horario mencionado anteriormente.

La empresa adjudicataria deberá de poner a disposición de la prestación del objeto del contrato, en cada momento, el suficiente personal para poder dar respuesta al siguiente volumen estimado de llamadas al año (tomando en consideración datos de 2021/2022) con los condicionantes indicados. Para ello, la empresa adjudicataria deberá de tener en cuenta no solo la curva de servicio mensual, sino también la semanal y horaria, a fin de dimensionar de forma flexible el personal asignado, garantizando en todo momento la calidad del servicio y asegurando los siguientes parámetros:

Condicionantes:
☑Tiempo medio de operación = 4 minutos
☑ Tiempo máximo de espera 50 segundos
☑ Máximo de llamadas no atendidas 6%

Distribución mensual de las llamadas:

Enera	Fabreri	Marroz	Arbil	Mayo	Jenio	Julio	Angosto	Septiembre	Ortube	Noviembre	Diciembre	TOTAL
693	620	500	434	1607	1560	1179	941	964	1256	1497	919	12170

Distribución semanal y horaria de las llamadas:

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
21%	15%	27%	20%	17%

9:00-10:00	15%
10:00-11:00	15%
11:00-13:00	35%
13:00-14:00	15%
14:00:16:00	10%
16:00-18:00	10%

Como parte de la prestación del servicio y contemplado dentro de la facturación de las anteriores tareas, la empresa adjudicataria deberá mantener **una Reunión Inicial de Comienzo de Prestación del Servicio**. En esta primera reunión, se aclarará cualquier duda que pudiera surgir en relación con la propuesta o la prestación del servicio por parte de cualquiera de las dos partes.

En esta reunión, además, Fomento pondrá a disposición de la empresa adjudicataria toda la información necesaria para la prestación del Servicio, así como toda la información que el personal adscrito a la ejecución del mismo debe conocer, especialmente en relación con el programa de Gestión de Fomento, SIFOM, que deberá ser alimentado por dicho personal, con la información a trasladar a la ciudadanía sobre los servicios generales de Fomento y trámites On Line y con la estructura interna de Fomento, para una correcta ejecución de los servicios

En relación con la formación del personal a adscribir a la prestación del objeto del contrato por parte de la empresa adjudicataria, es obligación de la misma realizar dicha formación. Dentro de ésta, se contempla una primera Formación Inicial, que contendrá toda la información que Fomento traslade en la Reunión Inicial de Comienzo de Prestación del Servicio. Así mismo, se deberá ir realizando por parte de la empresa adjudicataria, Formación Continua, con toda la información adicional que Fomento le haga llegar, así como la relativa a los servicios que prestan para Fomento de San Sebastián y además, se realizará una Formación de Reciclaje en el caso de ser necesario, también a cargo de la empresa adjudicataria, para el correcto desempeño de las funciones del personal adscrito a la ejecución del objeto del contrato por la empresa adjudicataria

Asimismo, se realizarán reuniones de seguimiento semanales para valorar el servicio y planificar las diferentes campañas habituales en Fomento, o necesidades puntuales no habituales.

En estas reuniones, se dará además cualquier información adicional que proceda para la Formación Continua del personal.

De forma adicional y por motivos puntuales, en el caso de haber alguna campaña o actividad que lo requiera, se podrá solicitar la realización de reuniones adicionales para el trato de toda la información relativa.

Las Reuniones serán a las 8:00 de la mañana para que el servicio no se vea afectado y de duración inferior a 1 hora.

Las reuniones podrán ser On Line para facilitar la presencia del personal adscrito a la prestación del objeto del contrato si así lo dispusiera la empresa adjudicataria.

La empresa adjudicataria entregará quincenalmente a Fomento de San Sebastián informes correspondientes a la actividad del periodo de que se trate. En estos Informe, se deberán de, rellenarán, como mínimo, los siguientes indicadores de servicio:

- ✓ Llamadas atendidas
- ✓ Llamadas derivadas al personal de ventanilla única o técnicos de Fomento de San Sebastián
- ✓ Llamadas perdidas
- ✓ Llamadas emitidas
- ✓ Franjas horarias en las que se realizaron
- ✓ Duración de las llamadas
- ✓ Temas tratados en la consulta
- ✓ Grado de resolución.

Estos Informes Quincenales de Actividad, deberán ser enviados por la empresa adjudicataria a la persona responsable del Servicio de Fomento, indicada en la Reunión Inicial de comienzo de Servicio. Toda la información relativa a estos informes, se tratará en las reuniones semanales, en las que se podrán ajustar los servicios o implantar medias que se pactarán para la corrección de problemas que puedan verse reflejados en el estudio de los informes.

En la revisión de estos informes, cabe destacar que se trabajará sobre el tiempo de espera de cada llamada, que no podrá superar los 50 minutos y se trabajará para que el % de desviación nunca supere el 6%. Para ello, la plataforma de atención telefónica y como parte esencial del servicio, deberá contar con herramientas de seguimiento y control de las llamadas recibidas, así como la duración de las mismas, los tiempos de espera, debiendo poder extraerse de la misma, cualquier documentación o estadística sobre estos indicadores. También deberá facilitar el indicador de nivel de resolución en primera instancia e identificar el histórico de llamadas por número de teléfono entrante.

La empresa adjudicataria como parte del servicio, deberá realizar a mitad del plazo de duración del contrato un Informe Semestral relativo a los niveles de calidad de los servicios objeto del contrato. Como mínimo, el Informe Semestral deberá de recoger la información recogida en los Informes Quincenales, indicando los resultados de los estudios realizados sobre los mismo, así como de las acciones implantadas para la mejora quincenal del servicio y con toda esta información, la empresa adjudicataria deberá analizar los resultados y plantear como mínimo 5 actuaciones a implantar por su parte para la mejora de los resultados obtenidos en los mismo, corregir desviaciones o lo que pudieran entender que ofrezca una mejora en el servicio.

La empresa adjudicataria del servicio ofrecerá un portal Web a través del cual Fomento pueda acceder a hacer audiciones en tiempo real de las llamadas realizadas para poder evaluar la calidad del servicio, así como acceder a los informes de servicio que deberán de estar accesibles por parte de Fomento San Sebastián en cualquier momento.

La empresa adjudicataria deberá prestar el servicio indistintamente en euskera o castellano. A dichos efectos, y en lo que respecta al euskera se seguirán los criterios lingüísticos indicados en el Plan de Normalización del Uso del Euskera de Fomento San Sebastián que se facilitará en la Reunión Inicial de Comienzo de Prestación del Servicio.

Así mismo, la empresa adjudicataria deberá de poner a disposición de la prestación del objeto del contrato, los medios necesarios para poder atender las llamadas recibidas en inglés, haciendo la derivación pertinente de acuerdo a lo que proceda.

En San Sebastián a 22 de agosto de 2022

MARIA SOLEDAD GARMENDIA BELOQUI - 15968224Z
2022.08.23 10:14:46 +02'00'

Marisol Garmendia
Vicepresidenta de Fomento de San Sebastián, S.A.