

## **PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS**

### **1.- OBJETO DEL CONTRATO.**

Es objeto del presente contrato la prestación de un servicio de atención telefónica y un servicio de atención al ciudadano en el Ayuntamiento de Piélagos (Servicio 010) , cuyas tareas a realizar, en términos generales, son las que se detallan a continuación:

- Atención de centralita corporativa y derivación de llamadas a sus extensiones.
- Atención de consultas sobre información general y servicios en un primer nivel básico, un segundo nivel más avanzado y, en su caso, un tercero mediante la transferencia final de las llamadas al Grupo de Técnicos o personal del Ayuntamiento de Piélagos.
- Prestación de servicio de citas a través de página Web, integrada en [www.pielagos.es](http://www.pielagos.es)

### **2.- CONDICIONES ESPECÍFICAS**

#### **2.1. HORARIO.**

El horario de Atención del Servicio será de lunes a viernes laborables de 09:00 a 20:00 horas ininterrumpidamente.

#### **2.2. MATENIMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA.**

El objeto genérico del mantenimiento del Servicio de Atención Telefónica será la atención y procesamiento de todas las llamadas telefónicas entrantes en el Ayuntamiento de Piélagos.

- a) Llamadas solicitando información general sobre la actividad municipal.

El adjudicatario ofrecerá información genérica sobre la actividad municipal. A tal efecto, el Ayuntamiento nombrará un responsable del contrato que coordinará la información que deba de ser entregada al adjudicatario, así, como la implantación y control del servicio.

El responsable del contrato, previa consulta con las Áreas y Servicios Municipales, coordinará la entrega por estos de la información relevante para el funcionamiento del servicio. Será responsabilidad del cada Área o Servicio mantener actualizada la citada información.

Si el adjudicatario detecta, en el tráfico habitual de llamadas telefónicas, la necesidad de ofrecer una información no prevista por el responsable del contrato, lo comunicará a este para su recopilación, articulación y entrega.

El adjudicatario no podrá ofrecer otra información sobre la actuación municipal que la que le sea suministrada por el responsable del contrato.

El adjudicatario ofrecerá al público información de servicio público (ubicación, horarios de farmacias, centros de salud, centros educativos, etc.). A tal efecto, el adjudicatario, en el plazo máximo de cinco días laborables desde el inicio del contrato, notificará al Ayuntamiento, a través del responsable del contrato, la información de servicio público a facilitar. El adjudicatario no podrá facilitar al público otra información que la previamente aprobada por el Ayuntamiento.

Como en el supuesto de la información municipal, si el adjudicatario, como consecuencia del cumplimiento del contrato detectara informaciones de servicio público requeridas, lo comunicará para su aprobación.

- b) Llamadas a personal municipal.

El Ayuntamiento, a través del responsable del contrato, suministrará al adjudicatario una relación de las extensiones telefónicas, DDI's o extensiones SIP según proceda, del personal municipal, así como de los correos electrónicos. Previo estudio por el responsable, se designará el personal municipal a cuyo cargo se fije la atención de

consultas genéricas sobre cada una de las áreas.

Recibida la llamada, el personal adjudicatario identificará al interlocutor y objeto de la llamada. Antes de transferirla a su destino, el personal adjudicatario solicitará autorización al receptor para realizarla.

c) Llamadas solicitando cita con personal municipal (previamente definida)

### **2.3. Gestión de citas Web / Telefónicas**

Esta aplicación es a través de entorno web, quedando integrada en el portal [www.pielagos.es](http://www.pielagos.es), armonizando con estructura colores, colores y tipología.

Disponga de entorno para el ciudadano donde puede ver sus citas futuras e históricas, que permite valoración de la cita, recordatorios de cita, cancelación de cita, etc...

Disponga de entorno para con estadísticas de las citas (Departamentos / personas más demandada... etc.). Así mismo que permita la posibilidad de tener citas visibles y "citables" por el ciudadano y otras visibles y "citables" solo para el personal municipal, o desde el servicio "010"

### **2.4. RECURSOS HUMANOS, TÉCNICOS Y MATERIALES**

El adjudicatario deberá poner a disposición del Ayuntamiento los medios humanos, materiales y tecnológicos necesarios para la adecuada prestación del servicio.

### **2.5. DIMENSIONAMIENTO.**

Cuadro resumen sobre el dimensionamiento con el número de llamadas por mes en el 2015.

- Enero: 1019
- Febrero: 2934
- Marzo: 2813
- Abril: 2392
- Mayo: 2586
- Junio: 3459
- Julio: 2742
- Agosto: 2379
- Septiembre: 3255
- Octubre: 3059
- Noviembre: 2698
- Diciembre: 2905

### **2.6 MODELO TECNOLÓGICO**

Dado que el Servicio va a prestarse en las instalaciones de la empresa adjudicataria, las extensiones telefónicas de los agentes del Servicio estarán conectadas a la centralita de red inteligente de la misma. Esta centralita estará supervisada por una empresa externa que puede ser o no la empresa adjudicataria del presente concurso. En caso de que se trate de empresas diferentes, deberá garantizarse la comunicación necesaria entre ambas para asegurar un perfecto funcionamiento de aquella.

En caso de que el Ayuntamiento de Piélagos modificase el número telefónico asociado a la red inteligente, lo comunicará a la empresa encargada de su supervisión.

Requerimientos técnicos:

- El Ayuntamiento de Piélagos, durante el horario de prestación del servicio, desviará a un número de teléfono conectado a la centralita de la empresa adjudicataria las llamadas del número de cabecera 942 07 69 00, o a futuros número de red inteligente (901,902, etc.)

- Se establecerá un mecanismo de comunicación entre ambas centralitas para que los agentes del Servicio puedan transferir las llamadas a la centralita del Ayuntamiento de Piélagos. Se admite la utilización de un modelo de trabajo basado en la transferencia de llamadas por Red Pública de Telefonía. Dicho modelo consiste en la emisión de una llamada para cada transferencia a números telefónicos asociados directamente a las extensiones o grupos de salto destino, o en su caso el uso de terminales IP. Se tenderá a facilitar la marcación del número de destino mediante el uso del menor número de teclas posibles.
- El Ayuntamiento de Piélagos facilitará la empresa adjudicataria, las tarjetas SIM's necesarias para la transferencia de llamadas a teléfonos móviles corporativos, a través de GSM, para su integración en la plataforma de comunicaciones de la empresa adjudicataria.

## **2.7 NIVELES DE ATENCIÓN REQUERIDOS**

Teniendo en cuenta el volumen de tráfico recibido en el horario de prestación del servicio y el tiempo medio de conversación, se pretende que se llegue a atender el 99% de las llamadas recibidas.

Dentro de la prestación del servicio se establece la obligatoriedad de la devolución de aquellas llamadas que no hayan podido ser atendidas debido a la saturación de líneas o a cualquier otra circunstancia.

En caso de no ser posible derivar la llamada al personal municipal, los agentes del servicio cumplimentarán un formulario básico con el motivo de llamada, nombre de la persona y teléfono de contacto para que el personal municipal atienda la solicitud cuando les sea posible devolviendo una llamada a la persona interesada.

De este modo se pretende maximizar el nivel de atención del Servicio.

## **2.8. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO**

Las tareas de control y seguimiento del servicio son las siguientes:

1. La empresa adjudicataria informará al Ayuntamiento de Piélagos de las incidencias que se produzcan, con motivo de la ejecución del contrato, así como las actuaciones comunes, notificando de forma inmediata de aquellas cuestiones que afecten directamente al Ayuntamiento de Piélagos.
2. La adjudicataria emitirá un informe mensual con formato validado por ambas entre el Ayuntamiento y la empresa, toda información que se considere necesaria para el control operativo del Servicio.
3. Semanalmente se realizará un informe con los siguientes contenidos:
  - llamadas recibidas/entrantes.
  - llamadas atendidas/contestadas.
  - porcentaje de llamadas atendidas/contestadas.
  - llamadas abandonadas.
  - tiempo medio de abandono.
  - tiempo medio de respuesta.
  - mejoras que aportar al Servicio.
  - envío de formularios.
  - preguntas más frecuentes/tipología de las llamadas atendidas.
  - tiempo medio de conversación.
  - volumen de llamadas por franja horaria.
  - volumen de llamadas no atendidas (o perdidas) por franja horaria.
  - dimensionamiento mensual de las franjas horarias.
  - tiempo medio de llamadas por franja horaria.

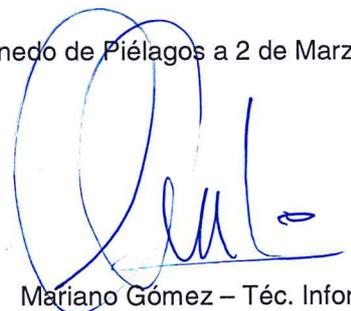
### **3. DOCUMENTACIÓN TÉCNICA A PRESENTAR:**

- Relación y descripción de mejoras , entendidos como servicios o aspectos ofertados sin coste para el Ayuntamiento, en el ámbito de la atención telefónica municipal, y no valorados por otros conceptos distintos al de "mejoras", como pueden ser el disponer de otras vías de entrada/salida de información de forma telemática; disposición de protocolos de atención y posibilidad de transferencias de llamadas al exterior tipo "follow me"; disponer de una plataforma de "call center" escalable, con capacidad de creación de campañas, distinción de agentes por zonas, atención en otros idiomas, etc.
- Plan de calidad para la prestación del servicio, donde se expongan los objetivos de calidad y los mecanismos de autorregulación que permitan el control, la detección de anomalías o desviaciones, y la adopción de medidas correctoras.
- Plan de contingencias, en medios humanos y técnicos, para absorber sobrecargas ocasionales o contingencias en los medios ordinarios.
- Documentación y Manuales del servicio de Gestión de Citas WEB para su valoración.
- Equipo humano propuesto para la correcta prestación del servicio.

### **4. CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN:**

1. Precio del servicio. Hasta un máximo de 50 puntos.
2. Certificado de estar en posesión de la certificación ISO 9001. Hasta un máximo de 10 puntos.
3. Mejoras. Hasta un máximo de 10 puntos.
4. Memoria descriptiva de la actividad a realizar hasta un máximo de 30 puntos. A estos efectos se tomarán en consideración los siguientes aspectos:
  - a) Plan de calidad y de contingencias del servicio. Hasta un máximo de 5 puntos.
  - b) Medios materiales y personales que el oferente vincule a la prestación del servicio, con carácter complementario a los que deban ser aportados para la adecuada ejecución del contrato. En este apartado se valorará la existencia de infraestructura permanente en la Comunidad de Cantabria. Hasta un máximo de 10 puntos.
  - c) Propuesta y calidad del servicio web de citas 15 puntos.

En Renedo de Piélagos a 2 de Marzo de 2016



Mariano Gómez – Téc. Informático