



Excmo. Ayuntamiento  
SANTA CRUZ DE TENERIFE  
Area de Atención Social y  
Servicios Personales



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HABRÁN DE REGIR LA CONTRATACIÓN, POR PROCEDIMIENTO ABIERTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN TELEFÓNICA (SIAT) DEL ORGANISMO AUTÓNOMO LOCAL, «INSTITUTO MUNICIPAL DE ATENCIÓN SOCIAL DE SANTA CRUZ DE TENERIFE» (IMAS).**

**PRIMERA.- OBJETO Y FINALIDAD:**

1. El presente pliego tiene por objeto definir las condiciones técnicas que deben regir la prestación del Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) del Organismo Autónomo Local, «Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife» (en adelante, IMAS), cuyo fin es proporcionar a los ciudadanos un canal telefónico de información sobre los servicios sociales municipales y de concertación de cita previa en las Unidades de Trabajo Social de Zona de este Organismo público. Dicho canal telefónico se materializará a través del número 900 111 333, de titularidad municipal.

**SEGUNDA.- DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO:**

Los servicios a prestar consistirán en:

- La reserva de cita, cancelación y reagendado de las mismas (incluida la comunicación al ciudadano).
- Recordatorio de citas vía email, actualización de agendas y derivación de casos urgentes a las Unidades de Trabajo Social de Zona (en adelante, UTS).
- Suministrar al ciudadano información básica de los Servicios Sociales municipales.
- Desviación de llamadas a servicios transversales.
- Emitir llamadas sobre asuntos cuya respuesta al ciudadano se encuentre necesariamente diferida.
- Trabajo post-llamada.
- Difusión de campañas de comunicación.
- Realizar encuestas sobre la calidad de prestación del Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) de los Servicios Sociales Municipales.
- Servicio de recepción y envío de información a través de servicios electrónicos de mensajería (SMS, e-mail, etc.)

El coste de las llamadas realizadas por los ciudadanos al número 900 111 333 será asumido por el IMAS, mientras que el adjudicatario deberá asumir el resto de costes relativos a las comunicaciones realizadas en el cumplimiento de las obligaciones del contrato, así como el coste de los medios necesarios para ello.

El servicio será prestado inicialmente por tres operadores/as en los términos que se establecen en el presente Pliego.

### **TERCERA.- HORARIO:**

1. El Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) del Instituto Municipal de Atención Social (IMAS) será prestado en horario de 08:00 a 14:00 horas, de lunes a viernes, con excepción de festivos nacionales, autonómicos y locales de la Ciudad de Santa Cruz de Tenerife, sin perjuicio de la posible ampliación o disminución del mismo, a requerimiento de la Administración como consecuencia de la demanda ciudadana.

2. Inicialmente el tiempo de prestación del servicio por parte de los/las operadores/as durante el citado horario será el siguiente:

<b>Nº Operador/a</b>	<b>Horario diario</b>	<b>Subtotal horas diarias</b>
Operador/a 1	De 8:00 a 14:00 h.	6 horas
Operador/a 2	De 8:00 a 14:00 h.	6 horas
Operador/a 3	De 9:00 h a 13:00 h.	4 horas
	<b>TOTAL horas diarias</b>	<b>16 horas</b>

3. La distribución del horario diario señalado en el cuadro precedente para cada operador/a podrá ser modificado por la Administración, previa comunicación escrita a la empresa adjudicataria del servicio, siempre que no se altere el número total de horas diarias de prestación del servicio.

4. Para la cobertura de este servicio se establecerán por la empresa los turnos necesarios con el fin de que se cumplan los estándares de calidad señalados en la Prescripción Cuarta del presente Pliego.

5. Cuando concurren circunstancias excepcionales que demanden la prestación puntual del servicio fuera del horario establecido por la Corporación para el Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT), a requerimiento de la Administración, la empresa adjudicataria procederá a la ampliación del servicio en los términos indicados en el requerimiento. Dichos servicios extraordinarios serán facturados por la empresa adjudicataria en forma independiente de la facturación periódica correspondiente al objeto principal de la contratación, no pudiendo exceder su precio del precio agente/hora que regirá el régimen ordinario de prestación de servicios de atención de llamadas, ofertado en la licitación, salvo en el caso de que se trate de servicios extraordinarios en domingo y festivos.

### **CUARTA.- REQUERIMIENTOS MÍNIMOS DE CALIDAD DEL SERVICIO:**

1. El servicio objeto de la contratación deberá ajustarse a los siguientes requerimientos mínimos:

- El 70% de las llamadas recibidas deben ser resueltas en menos de 2 minutos 30 segundos.
- El porcentaje semanal de llamadas perdidas y no atendidas no debe ser superior a un 30%.
- Durante más del 80% del tiempo diario de atención del SIAT deberán quedar canales disponibles para la recepción de llamadas.

- El tiempo para desplegar una campaña después de facilitar los datos no puede ser superior a 24 horas.
- Informes mensuales al Instituto Municipal de Atención Social (IMAS) en el que se especifique:
  - Llamadas recibidas atendidas y no atendidas.
  - Llamadas recibidas atendidas y no atendidas por franja horaria y en cómputo semanal.
  - Tiempos de locución del servicio.
  - Tiempos de espera.
  - Tiempos medios.
  - Número de canales de voz en uso y libres para la recepción de llamadas por franja horaria, con indicación clara del tiempo transcurrido sin disponibilidad de canales para recepción de llamadas.
- La interrupción del servicio por motivos técnicos (redes, sistemas de soporte, etc.) superior a 6 horas podrán suponer la rescisión del contrato y la imposición de penalizaciones económicas. Cualquier interrupción del servicio debe ser informada y justificada para su estudio por parte del IMAS y valorar su justificación.
- El porcentaje mensual de reclamaciones o quejas respecto del Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) no debe superar el 6%.
- El tiempo máximo de espera para ser atendido no puede superar los 60 segundos respecto del total de las llamadas.
- La empresa está obligada a la realización de encuestas anuales de calidad en cuanto al grado de satisfacción de los usuarios del SIAT. Dichas encuestas deberán ser remitidas a la Administración contratante en los quince días siguientes a su realización.
- La empresa adjudicataria deberá realizar grabación de todas las llamadas recibidas en el SIAT, previa locución de la medida.

2. El Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife podrá solicitar a la empresa adjudicataria la realización de encuestas sobre clima laboral de sus empleados/as.

#### **QUINTA.- RECURSOS HUMANOS:**

1. La empresa adjudicataria deberá adscribir inicialmente a la prestación del servicio objeto del contrato un número de tres operadores/as, proporcionando en todo momento una correcta atención del Servicio de Información y Atención Telefónica (SIAT) de los Servicios Sociales Municipales, en los términos señalados en la Prescripción Cuarta del presente Pliego. En este sentido, dos de los/las operadores/as realizarán un servicio de seis horas y el/la tercer/a operador/a realizará un servicio de cuatro horas; lo que supone un total de dieciséis horas de atención telefónica repartidas entre los tres recursos personales.

2. En el caso de que no se cumplan los requerimientos de calidad mínimos señalados en la Prescripción Cuarta, la empresa quedará obligada a aumentar el número de canales de telefonía para la recepción de llamadas y/o las horas de recursos personales que operen en el Centro de Llamadas (o aumentar el número de operadores/as), con la premisa de maximizar el número de ciudadanos atendidos adecuadamente; todo ello, sin incremento alguno del precio del contrato, y previa comunicación a la Administración contratante, quien deberá autorizar, en su caso, la ampliación del horario del Servicio. En el supuesto de que la ampliación del horario del

Servicio no sea autorizada por el Instituto Municipal de Atención Social (IMAS), la empresa deberá redimensionar el personal operador en los términos indicados con anterioridad.

3. El contratista deberá designar para la prestación del servicio un coordinador de agentes que, a su vez, realizará las funciones de interlocución con el IMAS. Dicho coordinador deberá contar con una experiencia de más de tres años en la ejecución de servicios de atención telefónica al ciudadano.

4. Asimismo, los operadores/as adscritas al contrato deberán contar con una experiencia mínima de un año en servicios de atención telefónica al ciudadano, además de contar con las competencias y las habilidades propias para este tipo de servicio, deberán tener conocimientos de entorno Windows, aplicaciones Windows, Office, Internet y soluciones similares.

5. El Instituto Municipal de Atención Social se reserva la facultad de solicitar al cambio de cualquier operador/a si estima que su perfil y/o desempeño de su trabajo no son adecuados al servicio.

6. Los/las operadores/as estarán adscritos de forma exclusiva al servicio objeto del contrato, no pudiendo simultanear otra campaña o servicio durante los horarios de adscripción al mismo.

7. El personal adscrito a este contrato dependerá de la empresa adjudicataria, quien tendrá el carácter de único titular de derechos y obligaciones frente a los trabajadores.

8. En cuanto a la formación del personal se deberán observar las siguientes prescripciones:

8.1. Salvo la indicada en el apartado 8.3 de la presente Prescripción, la formación del personal corre a cargo del adjudicatario conforme a un **Plan** presentado junto con la documentación de este procedimiento. Este Plan deberá establecer, al menos, la temporalidad de dicha formación, contenidos y personal responsable de su impartición. La formación, en este ámbito, deberá impartirse anualmente, durante el tiempo de vigencia del contrato administrativo. En este sentido, el referido Plan deberá hacer referencia a las jornadas que se planifiquen anualmente a tal efecto.

8.2. El adjudicatario deberá garantizar la formación del personal del Servicio de Información y Atención Telefónica en los sistemas que provean. Deberá asimismo aportar los manuales actualizados en formato digital, sin perjuicio de que se presenten en otro formato considerado más adecuado.

8.3. El Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife impartirá la formación necesaria a los/las operadores/as telefónicos/as en las materias sociales concretas de las que deban suministrar información a los ciudadanos así como respecto de la organización y funcionamiento de los Servicios Sociales municipales. Dicha formación será impartida por empleados públicos designados por la Administración adjudicataria, tanto al comienzo de la prestación, como durante el transcurso de la misma. En este último caso, se establece una jornada anual de

formación obligatoria de, al menos, cuatro horas, salvo que, debido a modificaciones normativas, organizativas y/o funcionales municipales, se requiera arbitrar de más jornadas formativas durante la anualidad. La formación señalada en el presente apartado será realizada en las instalaciones en donde se encuentre situada la infraestructura y la plataforma tecnológica del servicio de la empresa adjudicataria, y será planificada de común acuerdo entre las partes. En cualquier caso, la precitada formación deberá impartirse en un plazo no superior a los cinco días contados desde el siguiente en el que se ha producido la notificación, excluidos los sábados, domingos y festivos, en horario de 16:00 a 20:00 horas.

## **SEXTA.- LOCALIZACIÓN Y CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS:**

1. **La plataforma tecnológica y la infraestructura en la que se preste el servicio deberán estar ubicadas en la Isla de Tenerife** con el objeto de cumplir con las previsiones establecidas en la Prescripción Quinta del presente Pliego, así como para procurar la comprobación, tanto inicial como ocasional, de las características técnicas indicadas en esta Prescripción. En tal sentido, los licitadores deberán aportar planos de localización y distribución de las instalaciones y mobiliario del inmueble, debiendo consignar en dicha documentación el uso de cada dependencia y su superficie total y parcial. Así mismo, la empresa adjudicataria está obligada a facilitar el acceso a las instalaciones en donde se encuentre situada la infraestructura y la plataforma tecnológica del servicio de los empleados públicos designados por la Administración contratante, con el fin de comprobar el cumplimiento de la presente Prescripción. Dicha inspección deberá producirse el día y la hora que determine el contratista y en un término no superior a las 48 horas siguientes a la notificación del requerimiento, en horario de 8:00 a 14:00 horas y de lunes a viernes, excluidos los sábados, domingos y festivos.

2. La infraestructura y la plataforma tecnológica, así como su mantenimiento, será responsabilidad de la empresa adjudicataria. Esto incluye tanto los inmuebles donde se presta el servicio, como el mobiliario, medios informáticos, elementos de comunicaciones y cualquier otro elemento que pudiera ser necesario para la prestación adecuada del servicio.

3. Las **características técnicas mínimas** que debe cumplir el servicio son las siguientes:

### **3.1. Requerimientos relativos a las dependencias destinadas a la prestación servicios:**

- Deberán contar con las medidas físicas de seguridad necesarias para garantizar la alta disponibilidad del servicio.
- Deberán contar con las medidas de seguridad necesarias para evitar el acceso y suplantación.
- Deberán estar dotadas de puestos ergonómicos y adaptados al desempeño del trabajo.
- Deberán contar con servidores donde se puedan desplegar aplicaciones del contratante que faciliten la prestación de algunos servicios off-line.
- Para el acceso a los datos On-line, se seguirán los procedimientos y criterios de seguridad establecidos por el Servicio de Tecnología y Protección de Datos del Exmo. Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife.

### **3.2. Requerimientos relativos a los servicios y licencias necesarias para la prestación del servicio:**

- Contact Center.
- Cita Previa Genérica.
- Gestor de campañas.
- Gestor de conocimiento.
- Sistemas de estadísticas.

3.2.1. **Contact Center:** Los canales de comunicación mínimos del «Contact Center» a establecer son teléfono, sms, web y e-mail con las siguientes características mínimas:

3.2.1.1. **Canal Telefónico:** El servicio se debe prestar desde una plataforma de «Contact Center» con los siguientes requisitos mínimos:

- Utilización de líneas digitales.
- Código o Identificador del usuario
- Centralita IP con soporte de protocolo SIP.
- Circuito de conexión seguro TCP/IP.
- ACD con alto grado de estabilidad para disponer del número de colas y agentes necesarios para afrontar aumentos drásticos de llamadas.
- Posibilidad de transferir llamadas a un segundo nivel de atención interno.
- CTI.
- Un sistema de IVR para dar respuesta a peticiones de información 24x7
- Sistema de estadísticas completas para gestionar tanto los niveles de pérdidas o desbordamiento, tiempos de atención, tipologías, cargas de trabajo por operador.
- El sistema tiene que contemplar como número de cabecera el 900 111 333.
- Sistema de explotación estadística.
- Buzones de voz integrados.
- Grabación de conversaciones.
- Locución para colas de espera y de horario de atención al ciudadano.
- Informar constantemente a los/las operadores/as de los estados de las colas y de los/las operadores/as.
- Música en colas de espera.
- Transferir llamadas entre los/las operadores/as.

3.2.1.2. **Canal SMS:**

- Gestión mediante script de los mensajes de entrada (utilización de palabras claves, etc.).
- Acceso a Bases de datos.
- Respuestas automáticas.
- Identificación del emisor del mensaje
- Capacidad para gestionar más de 2000 mensajes de texto diariamente
- Integración con la interfaz de los agentes.
- Emisor de alarmas.
- Envío de mensajes a suscriptores a servicios o información.

- Integración con gestor.

#### 3.2.1.3. **Canal e-mail:**

- Envío de correo electrónico al IMAS con los datos de llamadas, citas, etc.
- Canal de respuesta a usuarios vía e-mail.
- Canal de comunicaciones entre los diferentes operadores.

#### 3.2.1.4. **Canal Web:**

- Chat interno entre los/las operadores/as para mantener la comunicación interna

#### 3.2.2. **Cita Previa Genérica:**

- El adjudicatario debe contar con una aplicación Web de gestión de agendas y cita previa que permita a los agentes la consulta de los planning asociados a las agendas y proporcionar cita a los usuarios de forma rápida y sencilla. La aplicación debe permitir consulta, citación, anulación o modificación de citas, así como el registro de los datos de cada solicitante, en todo momento.
- El sistema debe permitir la creación de tantas agendas como sean necesarias por centros de trabajo, así como el acceso al personal de dicho centro, tanto para consulta como para facilitar la cita.
- La herramienta informática debe permitir consultas en cuanto al número de citas dadas, así como contar con un módulo de estadística que permita la extracción de informes en formato HTML o MS Excel.

#### 3.2.3. **Gestor de campañas:**

- Las campañas pueden ser por cualquier canal del Contact Center (telefono, sms o e-mail)
- Debe estar integrado con el Contact-Center.
- Las empresa adjudicataria debe presentar acuses de recibos de las comunicaciones e informes parciales o finales según del tipo del resultado.

#### 3.2.4. **Gestor de Conocimiento:**

- Debe estar integrado con el Contact-Center.
- Debe permitir la clasificación de la información

#### 3.2.5. **Sistemas de Estadísticas** sobre los distintos aspectos de la prestación del servicio.

### **3.3. Requerimientos relativos al equipamiento informático de los/las operadores/as:**

3.3.1. Las condiciones, características y requisitos mínimos que deberán contar los equipos informáticos de los/las operadores/as del servicio de información y atención telefónica objeto del presente contrato son los siguientes:

- Un mínimo de 3 PCs (ampliable en función de las necesidades) conectados en red. Los PCs serán adecuados para cubrir con garantías las necesidades de servicio y deberán contar, con las siguientes exigencias técnicas mínimas: Procesador Core 2 Duo o similar, RAM 4GB, 160Gb disco duro, Monitor TFT 17+, etc. Tendrán conexión a Internet y correo electrónico.
- El software de cliente necesario para la prestación del servicio (incluido antivirus).

3.3.2. Todas las incidencias relacionadas con los equipos informáticos (hardware y software) utilizados por los/las operadores/as de la empresa adjudicataria serán resueltos por la misma.

4. El coste de los equipos necesarios para la prestación del servicio, su mantenimiento y cuota de conexión será por cuenta del adjudicatario.

**SÉPTIMA.- DISEÑO Y MANTENIMIENTO DE LA INFORMACIÓN. SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD:**

1. El diseño y estructura de la información almacenada en los soportes informáticos derivadas del presente contrato, así como de las posteriores modificaciones que pudieran producirse, serán acordadas entre el adjudicatario y el Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife (IMAS).

2. La base de datos que se genere con ocasión de la ejecución del presente negocio jurídico será actualizada de forma continua por parte de la empresa.

3. El adjudicatario no podrá realizar, sin la previa autorización del Instituto Municipal de Atención Social de Santa Cruz de Tenerife (IMAS), copias totales o parciales y en cualquier soporte de los datos, excepto las estrictamente imprescindibles para desarrollar el servicio pactado.

4. Una vez finalizado el servicio o en caso de terminación contractual por cualquier causa, y en el plazo un mes, la empresa adjudicataria deberá remitir al IMAS todas las copias de las bases de datos, documentos y todos los informes relativos a los datos que se hayan podido generar

5. En caso de que el encargado del tratamiento destine los datos a otra finalidad, los comunique o los utilice incumpliendo las estipulaciones del contrato, o incumpla las medidas de seguridad legalmente exigibles de acuerdo con el tipo de datos objeto de tratamiento, será considerado también responsable del tratamiento, respondiendo de las infracciones en que hubiera incurrido personalmente.

6. Aquellas personas que intervengan en cualquier fase del tratamiento de los datos de carácter personal están obligadas al secreto profesional respecto de los mismos, y el deber de guardarlos, obligación que perdurará después de la finalización del servicio.

7. El adjudicatario no podrá utilizar para sí, ni proporcionar a terceros, dato alguno de los trabajos contratados, ni publicar, total o parcialmente, el contenido de los mismos sin autorización expresa por escrito del IMAS. En este sentido, se compromete a custodiar de forma cuidadosa la documentación que se le entregue para la realización del trabajo a fin de que ésta no llegue a terceras personas.

8. El adjudicatario y todo el personal que intervenga en la ejecución del contrato, quedan sujetos a la obligación de guardar la debida confidencialidad y secreto sobre los hechos, informaciones, conocimientos, documentos, datos y otros



elementos a los que tenga acceso con motivo de la prestación del servicio, con sometimiento a lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de datos de carácter personal.

9. Todos los sistemas de información dispondrán de un sistema de seguridad que blinde el acceso a la información.

En Santa Cruz de Tenerife, a 15 de abril de 2014

EL JEFE DE SERVICIO DE ATENCIÓN SOCIAL

Adalberto García Pestano