LA PAERIA
Ajuntament de Lleida
Secretaria General
APROVAT per Decret
de data 19 MARÇ 2013
Dono Fe
El Secretari

PLEC D'ESPECIFICACIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA CIUTADANA, SERVEI D'ATENCIÓ TELEFÒNICA DEL SERVEI DE TAXI ADAPTAT I SERVEI DE DESBORDAMENT DE CENTRALETA DE L'AJUNTAMENT DE LLEIDA

Signat electrònicament per CPISR-1 Gemma Maria Moliné Mingot
Date: 2013.04.30 14:07:01 CEST
Raó: còpia autèntica
Lloc: Ajuntament de Lleida - Contractació

Ajuntament de Lleida
Secretaria

CONTINGUT

1 INTRODUCCIÓ 1

2 OBJECTIU DE LA LICITACIÓ I ABAST 2

2.1 OBJECTIUS DE LA LICITACIÓ 2
2.2 ABAST 2

3 DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL 2

3.1 SERVEI TELEFÒNIC D'ATENCIÓ CIUTADANA 2
3.2 SERVEI DE TAXI ADAPTAT 3
3.3 SERVEI D'OPERADORA 4

4 REQUERIMENTS DELS SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA 5

4.1 REQUERIMENTS OPERATIUS 5
4.2 REQUERIMENTS D'ORGANITZACIÓ 8
4.2.1 PERFILS 8
4.2.2 SEGUIMENT 9
4.2.3 FORMACIÓ 9
4.2.4 DIMENSIONAMENT DEL SERVEI 10
4.3 REQUERIMENTS DE SERVEIS I SISTEMES 13
4.3.1 INFRAESTRUCTURA DEL SERVEI 13
4.3.2 SERVEIS I SISTEMES DE COMUNICACIONS 13
4.3.3 DISPONIBILITAT DELS SISTEMES 13
4.4 INFORMES I HISTÒRICS 14
4.5 FACTURACIÓ 14
4.6 PLA DE QUALITAT I ACORDS DE NIVELL DE SERVEI 15
4.7 MILLORES 15
4.8 PLANIFICACIÓ 16

5 REQUERIMENTS GENERALS 17

5.1 POSADA EN MARXA DEL SERVEI 17
5.2 ADEQUACIÓ PERMANENT A LES NECESSITATS 17
5.3 ACTITUD PROACTIVA 17
5.4 OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT 17

Ajuntament de Lleida
General

1 INTRODUCCIÓ

El present document inclou les especificacions tècniques per a l'externalització del servei d'atenció telefònica ciutadana de Lleida.

L'Ajuntament de Lleida, d'ara endavant l'Ajuntament, per garantir la qualitat del servei ofert al ciutadà necessita un servei d'atenció telefònica ciutadana que permeti l'atenció de les trucades realitzades pels ciutadans de Lleida.

L'Ajuntament té prevista l'externalització del servei d'atenció telefònica ciutadana i l'establiment d'indicadors de nivell de servei que permetin supervisar l'acompliment dels paràmetres de qualitat establerts. Amb aquest objecte, obre un procés de concurrència d'ofertes per seleccionar-ne la més òptima i satisfer, així, els seus requeriments.

Així mateix, es contractarà el servei d'atenció telefònica al servei de Taxi Adaptat.

El servei d'atenció telefònica ciutadana es complementarà amb un servei de desbordament de centraleta que rebi les trucades que no hagin pogut ser ateses, en primera instància, per l'operadora de l'Ajuntament.

El present Plec de clàusules tècniques inclou els apartats següents:

- ✓ Objectiu de la licitació i abast.
- ✓ Descripció de la situació actual dels serveis d'atenció telefònica.
- ✓ Requeriments dels serveis d'atenció telefònica.
- ✓ Requeriments generals.

2 OBJECTIU DE LA LICITACIÓ I ABAST

A continuació, es descriuen els objectius principals i l'abast de la licitació.

2.1 OBJECTIUS DE LA LICITACIÓ

L'objectiu de la licitació és la "Contractació del servei d'atenció telefònica ciutadana i el servei de desbordament de centraleta de l'Ajuntament de Lleida".

L'objectiu principal preveu els aspectes següents:

- ✓ Externalitzar el servei telefònic d'atenció ciutadana:
  - Recepció i atenció de totes les trucades adreçades al servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament.
- ✓ Externalitzar el servei telefònic del servei de Taxi Adaptat.
  - Atenció a les trucades entrants al servei de transport públic esporàdic per a persones amb mobilitat reduïda.
- ✓ Externalitzar el servei de desbordament de centraleta:
  - Recepció i atenció de trucades adreçades al servei d'operadora de l'Ajuntament.
- ✓ Garantir la qualitat del servei:
  - Implantar acords de nivell de servei i disposar d'elements per controlar el seu compliment.
  - Garantir un dimensionament de recursos que s'ajusti a les necessitats del servei.

2.2 ABAST

L'abast de la present licitació preveu:

- ✓ Recepció i atenció de trucades:
  - Atenció telefònica i gestió de les trucades rebudes al servei d'atenció ciutadana i a la centraleta de l'Ajuntament de Lleida segons el procediment definit per als diferents serveis.
- ✓ Serveis i sistemes de comunicacions:
  - Serveis i sistemes de comunicacions de veu:
    - Equipament d'usuari (auriculars, etc.).
    - Enllaç de comunicacions amb els sistemes de l'Ajuntament.
  - Sistemes de comunicacions de dades:
    - Equipament d'usuari (PC, etc.).
    - Enllaç de comunicacions amb els sistemes de l'Ajuntament.
  - Gestió i manteniment dels serveis i sistemes de comunicacions.

3 DESCRIPCIÓ DE LA SITUACIÓ ACTUAL

3.1 SERVEI TELEFÒNIC D'ATENCIÓ CIUTADANA

L'Ajuntament de Lleida té a disposició de la població el servei 010 d'atenció telefònica ciutadana. Es disposa de la numeració 807 117 118 per centralitzar les trucades realitzades fora del municipi de Lleida.

Les **característiques generals** del servei d'atenció ciutadana són:

- ✓ L'horari del servei és de 6h a 24h de dilluns a divendres dies laborals.
- ✓ El servei està cobert per agents telefònics en torn de matí, tarda i nit

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

FRANGES HORARIES	NUMERO D'AGENTS SUPORT24				
	DILLUNS	DIMARTS	DIMECRES	DIJOUS	DIVENDRES
6 A 8	1	1	1	1	1
8 A 9	2	2	2	2	2
9 A 14	4	4	4	4	4
14 A 20	2	2	2	2	2
20 A 24	1	1	1	1	1

Les **funcions** realitzades pel servei són:

- ✓ Recepció i atenció de trucades per demanar informació municipal.
- ✓ Recepció i atenció de trucades per a la realització de tràmits municipals.
- ✓ Recepció i atenció de trucades per demanar informació no municipal.
- ✓ Recepció i atenció de trucades per formular queixes.
- ✓ Participació en els circuits de manteniment de dades i informació

El tràfic gestionat pel servei d'atenció ciutadana de l'Ajuntament té la següent tipologia:

- ✓ Trucades per demanar informació municipal a l'Ajuntament o realitzar tràmits.
- ✓ Trucades per demanar informació no municipal a l'Ajuntament.
- ✓ Trucades per formular queixes a l'Ajuntament.
- ✓ Trucades no incloses a les anteriors tipologies com errors, etc.

3.2 SERVEI DE TAXI ADAPTAT

L'Ajuntament de Lleida disposa d'un servei de transport públic esporàdic per a persones amb mobilitat reduïda. Aquesta licitació també contempla l'atenció i gestió de les trucades entrants a aquest servei.

Aquest servei s'aten segons el següent protocol:

- ✓ El 010, gestionarà el servei durant tot l'any, dins de l'horari d'atenció d'aquest servei telefònic.
- ✓ Atendrà i recollirà les trucades que realitzin els usuaris del servei de forma diària.
- ✓ El 010, recollirà els serveis encomanats pel dia següent:
- ✓ de les 06:00 a les 12:00.
- ✓ Els serveis encomanats a les 12:01, seran per dos dies després.
- ✓ Comprovaran a la base de dades, que la persona que ha encarregat el servei es usuari/a i no ha realitzat més de quatre serveis aquella setmana.
- ✓ Introduir al formulari on-line els serveis encomanats, per tal de poder portar un control i que arribin a Serveis Personals via e-mail o amb l'aplicatiu de gestió de tràmits on.line.
- ✓ Tindran en compte, que els serveis que es realitzin els dissabtes, diumenges o dilluns, hauran de ser encomanats pels usuaris els divendres abans de les 12:00.
- ✓ Informaran a l'usuari/a sobre l'acceptació del servei, per mitjà d ela via en que ens l'hagi fet arribar, telefònica (al mateix moment que encarrega el servei el 010 li donarà la conformitat o en tot cas serà la mateixa resposta que es doni al tràmit on line)

3.3 SERVEI D'OPERADORA

L'Ajuntament de Lleida té a disposició de la població el número de centraleta de l'Ajuntament 973 700 300 atès pel servei d'operadora.

Les **característiques generals** del servei d'operadora són:

- ✓ El servei està cobert per personal de l'Ajuntament en torn de matí i tarda.

Les **funcions** realitzades pel servei són:

- ✓ Recepció de trucades destinades a la centraleta de l'Ajuntament.
- ✓ Tasques pròpies de l'operadora com la transferència de trucades a extensions internes de l'Ajuntament, etc.
- ✓ Participació en els circuits de manteniment de dades dels telèfons de centraleta.
- ✓ Prendre notes

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

4 REQUERIMENTS DELS SERVEIS D'ATENCIÓ TELEFÒNICA

4.1 REQUERIMENTS OPERATIUS (*)

Respecte a l'operativa del servei d'atenció ciutadana, atenció telefònica al servei de taxi adaptat i desbordament de centraleta, el licitador ha de complir amb els següents requeriments:

Recepció i atenció de trucades:

- ✓ L'horari definit dels serveis serà de 6h a 24h de dilluns a divendres en dies laborals.
- ✓ Es centralitzaran les trucades entrants sobre els sistemes de comunicacions de l'Ajuntament:
  - L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatari extensions IP del seu sistema de comunicacions, per tal de poder realitzar l'atenció telefònica del servei 010 i de desbordament de centraleta.
  - L'Ajuntament posarà a disposició de l'adjudicatari els enllaços de comunicacions necessaris per a la interconnexió amb els sistemes de comunicacions de l'Ajuntament.
- ✓ Els idiomes per l'atenció de les trucades seran el català i castellà:
  - L'atenció de trucades es realitzarà, en primera instància en català.
  - En cas que l'interlocutor utilitzi i/o sol·liciti el castellà, l'agent prosseguirà la conversa en aquest idioma.
- ✓ L'Ajuntament lliurarà la documentació necessària amb la informació i procediment per a la correcta atenció de les diferents tipologies de trucades rebudes al servei 010 i al servei de desbordament de centraleta, realització de tràmits, derivació de trucades, etc.
- ✓ Els agents telefònics disposaran d'accés a l'aplicatiu proporcionat per l'Ajuntament per accedir a la informació necessària per a la prestació dels serveis així com per registrar la informació bàsica corresponent a cada trucada.
- ✓ La derivació de les trucades a l'Ajuntament des del servei de desbordament de centraleta, es realitzarà mitjançant la xarxa corporativa de l'Ajuntament, des del propi sistema de comunicacions de l'Ajuntament.
- ✓ En cas que tots els agents estiguin ocupants s'escoltarà un missatge tranquil·litzador d'espera que es repetirà cada 8 segons, segons configuració dels sistemes de l'Ajuntament.

Realització de trucades sortints:

- ✓ En cas que així ho determini l'Ajuntament, el servei d'atenció ciutadana podrà realitzar trucades sortints a la ciutadania per la comunicació d'incidències públiques, realització de campanyes o qualsevol altre procediment que es determini.

Atenció de les trucades per part dels agents telefònics:

- ✓ Degut a la naturalesa del servei d'atenció telefònica, els agents telefònics que prestin els serveis hauran de disposar de la formació i coneixements necessaris per garantir la seva eficiència i qualitat.

DILIGÈNCIA per fer constar que aquest apartat s'ha d'interpretar d'acord amb l'establert en el Decret d'Alcalde de data 22 d'abril de 2013.
Lleida, 30 d'abril de 2013.
LA CAP DEL SERVEI JURÍDIC DE PATRIMONI I CONTRACTACIÓ

(*)

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- ✓ En general, la comunicació dels agents telefònics amb l'usuari dels serveis ha de complir les següents característiques bàsiques:
  - Identificar el servei (010 ó Ajuntament de Lleida) a l'usuari que truca.
  - Conèixer els procediments a seguir per la prestació de cadascun dels serveis (tràmits, informació municipal, etc.) i les eines disponibles per realitzar una atenció telefònica a l'usuari ràpida i eficient. Disposar d'informació, encara que no específica del servei, però que ha estat facilitada en altres ocasions i que milloren la qualitat de l'atenció a l'usuari.
  - Guiar l'usuari al llarg de la comunicació realitzant les preguntes adequades, identificant les seves necessitats i evitant allargar el temps de durada de la trucada i els temps d'espera dels altres usuaris.
  - Transmetre de forma adequada i concreta, amb explicacions clares, la informació que sol·licita l'usuari, adaptant l'explicació al tipus de persona (joves, gent gran,...) i evitant utilitzar llenguatge massa col·loquial o tècnic.
  - Resoldre la situació plantejada per l'usuari de forma ràpida i eficaç, indicant a l'usuari alternatives quan el que sol·liciti no estigui dintre de les possibilitats del servei.
  - Mantenir el nivell d'atenció i d'interès al què planteja l'usuari, evitant fer-li repetir per què no es presta atenció al què diu.
  - El tracte a l'usuari ha de ser amable i educat. Disculpant-se en cas de cometre un error o molèstia, parlant l'usuari de vostè, demanant si us plau el que es necessiti d'ell o agraint-li que utilitzi el servei.
  - En cas de conflicte, mantenir la calma, escoltar a l'usuari i tractar de calmar-lo donant-li una explicació adequada, una alternativa o passant-lo a un supervisor, evitant parlar-li amb descortesia o cridar.
  - Utilitzar correctament el to de veu i els silencis en la conversa. Evitar parlar massa alt, baix, ràpid o lent, o utilitzar un to monòton sense expressió.
  - Informar a l'usuari de per què se'l posa en espera, en cas de fer-ho, reprendre la trucada abans de 20 segons i excusar-se per la demora en donar-li resposta.
  - Seguir els protocols d'atenció que es marquin des de l'Ajuntament

- ✓ Els agents han de tenir accés a la següent informació estadística que permeti garantir la qualitat dels serveis:
  - Visualització del llistat de trucades i informació bàsica associada (número de trucades en cua, temps d'espera en cua,...) del grup al que pertany l'agent.

- ✓ Els agents hauran de complir els protocols definits per l'Ajuntament:
  - Protocols d'actuació:
    - Operatiu
    - Atenció
    - Informació
    - Tramitació
    - Tècnic
    - Seguretat
    - Emergències
    - Específics
    - ...
  - Protocols de manteniment de dades i sistemes de retroalimentació.
  - Protocol de protecció de dades.

Atenció de les trucades al servei de taxi adaptat:

Aquest servei s'atendrà segons el següent protocol:

- ✓ El 010, gestionarà el servei durant tot l'any, dins de l'horari d'atenció d'aquest servei telefònic.

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

- ✓ Atendrà i recollirà les trucades que realitzin els usuaris del servei de forma diària.
- ✓ El 010, recollirà els serveis encomanats pel dia següent:
- ✓ de les 06:00 a les 12:00.
- ✓ Els serveis encomanats a les 12:01, seran per dos dies després.
- ✓ Comprovaran a la base de dades, que la persona que ha encarregat el servei es usuari/a i no ha realitzat més de quatre serveis aquella setmana.
- ✓ Introduir al formulari on-line els serveis encomanats, per tal de poder portar un control i que arribin a Serveis Personals via e-mail o amb l'aplicatiu de gestió de tràmits on.line.
- ✓ Tindran en compte, que els serveis que es realitzin els dissabtes, diumenges o dilluns, hauran de ser encomanats pels usuaris els divendres abans de les 12:00.
- ✓ Informaran a l'usuari/a sobre l'acceptació del servei, per mitjà d ela via en que ens l'hagi fet arribar, telefònica (al mateix moment que encarrega el servei el 010 li donarà la conformitat o en tot cas serà la mateixa resposta que es doni al tràmit on line)

Ajuntament de Lleida
Secretaria General

4.2 REQUERIMENTS D'ORGANITZACIÓ

Els serveis d'atenció telefònica ciutadana, atenció telefònica al servei de taxi adaptat i de desbordament de centraleta hauran d'estar ubicats a la ciutat de Lleida o municipis de la comarca per facilitar la instal·lació de l'equipament de comunicacions de l'Ajuntament.

L'adjudicatari facilitarà l'accés de personal de l'Ajuntament a les seves ubicacions per la instal·lació i gestió dels serveis i sistemes facilitats per l'Ajuntament.

Per tal de complir els nivells de qualitat del servei, la relació entre l'Ajuntament i l'adjudicatari complirà els següents requisits:

- ✓ Existirà una interfície tipus "finestra única" a través del qual es realitzaran totes les gestions. Aquesta atenció serà personalitzada, permanent i àgil.
- ✓ Des d'aquest únic punt d'entrada es canalitzaran totes les sol·licituds, reclamacions i altres comunicacions realitzades per l'Ajuntament.
- ✓ L'atenció amb l'Ajuntament serà personalitzada.
- ✓ L'Ajuntament podrà realitzar totes les gestions via trucada telefònica, fax, mail, etc.
- ✓ Es comunicaran amb la suficient antelació tots els canvis de personal (noves incorporacions i baixes) per gestionar i garantir la seguretat en l'accés al sistema informàtic.

4.2.1 PERFILS

- ✓ Per a la prestació dels serveis, els recursos dedicats per l'adjudicatari hauran de presentar un perfil amb els següents requeriments mínims:

  - Agents telefònics:
    - Nivell d'estudis: Graduat en ESO o equivalent.
    - Coneixement del català (preferible nivell C) i castellà.
    - Coneixements d'ofimàtica.
    - Capacitat de control en situacions d'estrès.
    - Coneixements de la geografia física i humana de Lleida.
    - Dicció adequada i fluïdesa verbal tant en català com en castellà.

  - Supervisors:
    - Nivell d'estudis: Títol de Batxillerat, BUP, FP2 o equivalent.
    - Alt nivell de català i castellà.
    - Coneixements d'ofimàtica.
    - Capacitat de control en situacions d'estrès.
    - Coneixement de gestió de plataformes d'atenció de trucades.
    - Capacitat de lideratge i organització de recursos humans.
    - Capacitat d'anàlisi i síntesi.

  - Gerent del servei:
    - Nivell d'estudis: Títol universitari. Es valorarà estudis de post-grau.
    - Alt nivell de català, castellà i anglès.
    - Experiència en la gestió d'equips i coordinació de projectes.
    - Coneixements d'ofimàtica.
    - Capacitat de control en situacions d'estrès.
    - Coneixement de gestió de plataformes d'atenció de trucades.
    - Capacitat de lideratge i organització de recursos humans.
    - Capacitat d'anàlisi i síntesi.

- ✓ Els licitadors hauran d'acreditar la titulació, experiència i coneixements dels perfils proposats.

4.2.2 SEGUIMENT

✓ Setmanalment es realitzaran reunions de seguiment entre l'adjudicatari i l'Ajuntament de Lleida:

- Les reunions de seguiment es realitzaran per part del gerent del servei i el responsable del projecte per part de l'Ajuntament de Lleida i, si s'escau, personal que es consideri oportú.
- Les reunions seran presencials en dependències de l'Ajuntament.

4.2.3 FORMACIÓ

La formació impartida per a la prestació del servei complirà els següents requisits:

✓ Inicialment es realitzarà, per part de l'adjudicatari, una formació d'atenció telefònica als agents telefònics seleccionats per a la prestació del servei.

✓ L'Ajuntament realitzarà formació específica a cada un dels agents del servei, sobre els aplicatius, tràmits, continguts, bases de dades, etc. en les ubicacions de l'Ajuntament.

✓ En el cas de contractació d'un nou agent, l'Ajuntament realitzarà la formació específica a les ubicacions de l'Ajuntament.

✓ L'adjudicatari realitzarà formació periòdica de reciclatge dels operadors durant l'horari laboral.

4.2.4 DIMENSIONAMENT DEL SERVEI

Els licitadors hauran de fer les seves propostes en relació al dimensionament que garanteixi els nivells de qualitat de servei requerits per a l'atenció i gestió de totes les trucades rebudes al servei 010 i de desbordament de centraleta. En l'apartat 4.4 s'especifiquen els paràmetres de qualitat requerits per a la prestació del servei.

Es detalla a continuació la distribució de trucades per franja horària del dia carregat, el dia promig i el dia menys carregat, en horari de 6 a 24 hores. En general, en horari de 6 a 8 hores i de 23 a 24 hores, es considera un volum de trucades que oscil·la entre 0 i un màxim de 6 trucades per hora, excepte situacions eventuals.

El temps mig de duració de trucada estimat és de 95 segons per les trucades al servei 010 i de 35 segons per les trucades al servei de desbordament de la centraleta.

✓ Dia carregat:

Trucades entrants	**Dia carregat**			
HORA	**Servei d'atenció telefònica ciutadana**	**Serv. desbordament centraleta**	**Total**	**%**
06 - 07	de 0 a 4	de 0 a 4	-	-
07 - 08	1	0	1	0,33%
08 - 09	3	6	9	2,99%
09 - 10	12	28	40	13,29%
10 - 11	15	33	48	15,95%
11 - 12	17	36	53	17,61%
12-13	15	34	49	16,28%
13 - 14	13	30	43	14,29%
14 - 15	4	9	13	4,32%
15 - 16	3	7	10	3,32%
16 - 17	4	6	10	3,32%
17 - 18	3	6	9	2,99%
18 - 19	2	5	7	2,33%
19 - 20	1	4	5	1,66%
20 – 21	0	2	2	0,66%
21 – 22	0	1	1	0,33%
22 - 23	0	1	1	0,33%
23 – 24	de 0 a 4	de 0 a 4	-	-
TOTAL	**93**	**208**	**301**	**100%**

✓ Dia promig:

Trucades entrants	Dia promig			
HORA	Servei d'atenció telefònica ciutadana	Serv. desbordament centraleta	Total	%
06 - 07	de 0 a 4	de 0 a 4	-	-
07 - 08	de 0 a 4	de 0 a 4	-	-
08 - 09	3	8	11	4,07%
09 - 10	5	22	27	10,00%
10 - 11	10	32	42	15,56%
11 - 12	12	41	53	19,63%
12-13	13	39	52	19,26%
13 - 14	7	29	36	13,33%
14 - 15	4	13	17	6,30%
15 - 16	2	3	5	1,85%
16 - 17	1	6	7	2,59%
17 - 18	2	5	7	2,59%
18 - 19	1	3	4	1,48%
19 - 20	1	3	4	1,48%
20 – 21	0	2	2	0,74%
21 – 22	0	1	1	0,37%
22 - 23	0	1	1	0,37%
23 – 24	0	1	1	0,37%
TOTAL	61	209	270	100%

✓ Dia menys carregat:

Trucades entrants	Dia menys càrrega			
HORA	Servei d'atenció telefònica ciutadana	Serv. desbordament centraleta	Total	%
06 - 07	de 0 a 6	de 0 a 6	-	-
07 - 08	de 0 a 6	de 0 a 6	-	-
08 - 09	1	0	1	1,56%
09 - 10	2	0	2	3,13%
10 - 11	2	0	2	3,13%
11 - 12	2	1	3	4,69%
12-13	2	0	2	3,13%
13 - 14	2	0	2	3,13%
14 - 15	2	1	3	4,69%
15 - 16	3	1	4	6,25%
16 - 17	5	2	7	10,94%
17 - 18	11	3	14	21,88%
18 - 19	9	3	12	18,75%
19 - 20	4	1	5	7,81%
20 – 21	2	1	3	4,69%
21 – 22	2	0	2	3,13%
22 - 23	1	0	1	1,56%
23 – 24	1	0	1	1,56%
TOTAL	51	13	64	100%

A l'hora carregada del dia carregat es reben 53 trucades que representen un 17,6% del total de trucades rebudes en horari de 6 a 24 hores.

En cas de variacions en el volum de trucades rebudes, l'adjudicatari dimensionarà el servei per tal de garantir els acords de nivell de servei establerts.

Segons el dia tipus, dia carregat, dia promig i dia menys carregat, el volum total de trucades rebudes per dia i el percentatge de dies tipus considerats en un any, és el següent:

	Dia carregat	**Dia promig**	**Dia menys carregat**
Total Trucades Rebudes/ Dia Tipus (6 a 24 hores)	301	270	64
% Dies Tipus/ Any	18%	50%	32%

4.3 REQUERIMENTS DE SERVEIS I SISTEMES

L'adjudicatari ha de satisfer els següents requeriments tècnics:

4.3.1 INFRAESTRUCTURA DEL SERVEI

Les infraestructures per a la prestació dels serveis a les instal·lacions de l'adjudicatari han de complir:

- ✓ Respecte a la ubicació física, superfície, recursos disponibles i destinats a la realització del servei, aquests han de garantir:
  - Dimensionament per al nº agents necessaris en base al perfil de tràfic actual amb capacitat d'assumir un increment d'agents d'un 50% en esdeveniments especials.
  - Disponibilitat de la infraestructura bàsica pels agents (PCs, auriculars,...), segons els requeriments de dimensionament anteriors.

4.3.2 SERVEIS I SISTEMES DE COMUNICACIONS (*)

Les infraestructures de comunicacions de l'adjudicatari han de satisfer els següents requeriments.

Sistemes de comunicacions de veu

- ✓ Les infraestructures de comunicacions de veu per a la prestació dels servei 010 i de desbordament de centraleta seran les proporcionades per l'Ajuntament.

Sistema ACD

- ✓ El Call Center basat en serveis avançats de telefonia, sistema ACD, per a la prestació dels servei 010 i de desbordament de centraleta serà el proporcionat per l'Ajuntament.

Serveis de comunicacions

- ✓ L'Ajuntament de Lleida proporcionarà l'enllaç de comunicacions necessari per suportar:
  - Tràfic de veu entre les extensions IP ubicades a les dependències de l'adjudicatari i els sistemes de comunicacions de l'Ajuntament.
  - Tràfic de dades per l'accés al sistemes d'informació de l'Ajuntament.

4.3.3 DISPONIBILITAT DELS SISTEMES

- ✓ Per tal d'assegurar un funcionament continuat i sense interrupcions del servei, l'adjudicatari ha de disposar de sistemes que garanteixin la seguretat i el funcionament del servei (sistemes d'alimentació ininterrompuda (SAI), control d'accés, sistemes de seguretat,...).
- ✓ L'adjudicatari definirà, conjuntament amb l'Ajuntament, les actuacions en cas de fallida irrecuperable del servei, podent definir el desplaçament d'agents a les instal·lacions de l'Ajuntament, etc. Es valorarà positivament el temps necessari pel desplaçament d'agents a dependències de l'Ajuntament.
- ✓ L'adjudicatari garantirà la protecció de les dades disponibles amb compliment de la normativa vigent (LOPD).
- ✓ L'adjudicatari es compromet a conèixer i complir la normativa de seguretat de l'Ajuntament per l'ús dels serveis i sistemes de l'Ajuntament.

DILIGÈNCIA per fer constar que aquest apartat s'ha d'interpretar d'acord amb l'establert en el Decret d'Alcaldia de data 22 d'abril de 2013.
Lleida, 30 d'abril de 2013.
LA CAP DEL SERVEI JURÍDIC DE PATRIMONI I CONTRACTACIÓ

(*)

4.4 INFORMES I HISTÒRICS

L'adjudicatari lliurarà, amb la següent periodicitat, i addicionalment sota demanda de l'Ajuntament, els següents informes, orientats a millorar la gestió del servei:

- ✓ Setmanalment:
  - Previsió de personal setmanal.

- ✓ Mensualment:
  - Informes de seguiment amb informació sobre el número d'agents telefònics per franja horària, relació d'incidències tècniques, ...
  - Propostes de millores dels procediments establerts, eines de gestió de les trucades, etc., orientades a millorar el nivell de servei.

- ✓ En cas que l'adjudicatari disposi de les eines i/o informació necessària d'activitat, l'Ajuntament i l'adjudicatari podran acordar l'entrega periòdica d'informes de compliment dels SLAs pactats i els corresponents càlculs dels imports de penalització.

Addicionalment, l'adjudicatari lliurarà aquells informes que determini l'Ajuntament i en la periodicitat que aquest estableixi, en referència a indicadors quantitatius i qualitatius, així com previsió de personal, relació d'incidències i altres que es puguin considerar.

4.5 FACTURACIÓ

El sistema de facturació ha de permetre les següents facilitats:

- ✓ Informació detallada dels costos del servei.

- ✓ La facturació en format imprès inclourà el màxim detall possible. En cas que es lliuri la facturació en format electrònic aquest haurà de ser tractable informàticament.

- ✓ L'adjudicatari no podrà, de forma unilateral, canviar el format de la informació amb el que es lliura la factura.

- ✓ Els licitadors indicaran en les seves propostes el format, continguts, nivell de detall, eines de processament, data de presentació factura, i altres.

- ✓ En el cas de facturació del servei en funció de les hores d'atenció per agent, la comptabilització de les hores es realitzarà en base al període transcorregut mentre que l'operador es troba en estat "connectat" i "preparat" en el sistema ACD de l'Ajuntament.

4.6 PLA DE QUALITAT I ACORDS DE NIVELL DE SERVEI

Els licitadors hauran de presentar un pla de qualitat que inclogui el procediment i indicadors de nivell de servei per al seguiment i assegurament dels requeriments en cada un dels següents aspectes:

- ✓ Pla de qualitat del model operatiu:
  - Procediment de seguiment de la qualitat del model de recepció i atenció de trucades, establint els indicadors qualitatius i quantitatius necessaris.
  - Procediment d'actualització de la documentació relacionada amb la prestació del servei.

- ✓ Pla de qualitat del model organitzatiu:
  - Procediment de seguiment i garantia de qualitat del model organitzatiu. Metodologia utilitzada per al compliment dels nivells de servei (auditories internes, autoavaluacions dels agents,...).
  - Pla de contingències per respondre a les necessitats puntuals del servei en casos especials.
  - Pla de formació continuada del personal dedicat al servei.

- ✓ Pla de qualitat dels serveis i sistemes:
  - Procediment de seguiment de la qualitat dels serveis i sistemes de comunicacions que suporten els serveis 010 i de desbordament de centraleta.
  - Pla de contingències per respondre a les necessitats puntuals del servei en casos especials.

Acords de nivell de servei

Els licitadors hauran d'indicar a les seves propostes els acords de nivell de servei proposats, així com les penalitzacions previstes en cas d'incompliment dels acords establerts. Els nivells de servei mínims requerits es detallen a la taula a continuació:

Generals del servei	**SLA sol·licitat**
Temps de lliurament dels informes setmanals	Abans del divendres de la setmana anterior
Temps de lliurament dels informes mensuals	Abans del dia 25 del mes següent
Serveis d'atenció telefònica al ciutadà	**SLA sol·licitat**
Probabilitat de pèrdua diària	Inferior al 5%
Probabilitat de pèrdua mensual	Inferior al 2%
Temps d'espera en cua mensual	Inferior a 20 segons en el 95% de les trucades
Compliment dels protocols. Els licitadors han d'indicar el sistema de control de qualitat i avaluació a tal efecte.	Compliment dels protocols en el 95% de les trucades

En cas que es detectin desviacions significatives en els SLAs d'atenció telefònica, l'adjudicatari proposarà els mecanismes de millora que consideri necessaris. En aquesta línia, proposaran l'augment de personal necessari per garantir la qualitat de servei òptima.

4.7 MILLORES

Es valoraran les millores proposades pels licitadors en les seves propostes, addicionalment als requeriments especificats al present plec.

4.8 PLANIFICACIÓ

Una vegada adjudicat el servei, es seguiran les següents fases metodològiques per a la implantació, de manera coordinada amb l'equip destinat per l'Ajuntament:

Reunió inicial

Després de l'adjudicació, es realitzarà una reunió amb els responsables del projecte per part de l'Ajuntament i de l'adjudicatari, per definir el calendari a seguir per a la posada en marxa del servei, amb els següents objectius:

- ✓ Establiment d'una comissió de seguiment integrada per representants de l'Ajuntament i l'adjudicatari. Definició d'interlocutors.
- ✓ Revisió de l'abast dels serveis i definició detallada dels procediments operatius.
- ✓ Revisió de les tasques a realitzar i la seva planificació inicial.
- ✓ Revisió dels recursos, sistemes necessaris i requeriments.
- ✓ Revisió de les infraestructures de suport necessàries (interconnexions, etc.).
- ✓ Lliurament de protocols i procediments per a la prestació del servei.
- ✓ Lliurament de normatives i reglaments interns de l'Ajuntament.

Planificació detallada

L'adjudicatari presentarà una planificació detallada, dintre del calendari proposat, de les accions que a continuació s'enumeren:

- ✓ Activitats a realitzar.
- ✓ Responsabilitats.
- ✓ Terminis temporals detallats.
- ✓ Pla de formació dels agents telefònics destinats a la prestació dels serveis.

La implantació dels serveis objectes del present Plec ha de ser planificada per l'adjudicatari segons la planificació de posada en marxa fixada per l'Ajuntament.

Seguiment

Periòdicament l'adjudicatari lliurarà un resum de l'estat de la implantació dels serveis indicant els avanços realitzats, així com els problemes trobats relacionats amb la implantació, documentació disponible, procediments, etc.

Acceptació de la implantació del servei

L'Ajuntament, o qui designi, i l'adjudicatari realitzaran les proves d'acceptació de posada en marxa dels serveis.

L'adjudicatari presentarà un pla de proves que serà validat per l'Ajuntament o qui designi.

5 REQUERIMENTS GENERALS

Addicionalment als serveis especificats, l'adjudicatari ha de satisfer els següents requeriments generals:

5.1 POSADA EN MARXA DEL SERVEI

L'adjudicatari es farà càrrec de la posada en marxa del servei i la posterior gestió i manteniment dels serveis i sistemes necessaris per a la prestació del servei i objecte del present Plec.

L'adjudicatari disposarà de tot l'equipament, sistemes i serveis de comunicacions necessaris per la prestació del servei segons els requeriments especificats al present Plec.

És a dir, l'Ajuntament no assumirà cap altre cost associat a la implantació dels serveis contractats, a banda dels especificats pels licitadors en les seves propostes.

D'altra banda, els licitadors no han de preveure cap tipus de dedicació per part del personal de l'Ajuntament, en tasques associades a la posada en marxa.

5.2 ADEQUACIÓ PERMANENT A LES NECESSITATS

L'Ajuntament és un organisme viu i dinàmic i això comporta, entre altres:

- ✓ La necessitat d'evolució dels serveis de forma contínua.
- ✓ La futura ampliació dels serveis prestats (tràmits, informació, etc.).
- ✓ Situacions especials que poden requerir ampliacions temporals dels serveis (campanyes, etc.).

Aquest dinamisme comporta que el dimensionament actual, previst en el Plec, podrà ser modificat per l'Ajuntament en funció de les seves necessitats en el transcurs de la durada del contracte.

5.3 ACTITUD PROACTIVA

En tots els àmbits dels serveis a contractar es demana una permanent actitud proactiva per part de l'adjudicatari, això implica entre altres:

- ✓ Informar a l'Ajuntament de nous serveis que li poden ser d'interès.
- ✓ Accions de seguiment i de millora del servei.

5.4 OBSERVACIÓ DE LA LEGALITAT VIGENT

Totes les propostes s'ajustaran a la legalitat vigent en matèria de telecomunicacions.

L'Ajuntament queda eximit de qualsevol responsabilitat derivada de la no observació de la legalitat per part dels adjudicataris.

Els licitadors hauran de descriure amb detall les mesures a aplicar amb l'objectiu de garantir explícitament:

- ✓ Els requeriments de la LOPD, en matèria de seguretat i protecció de dades.
- ✓ Els requeriments de l'ENS, o qualsevol llei o normativa en l'àmbit de la seguretat informàtica que entri en vigor durant la durada del contracte.
- ✓ Els requeriments de l'ENI.
- ✓ La confidencialitat i integritat de les dades corresponents a l'Ajuntament.
- ✓ La prevenció de riscs laborals i coordinació d'activitats empresarials.

Respecte la protecció de dades personals

L'adjudicatari s'obliga a complir amb la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal, en especial a la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de Protecció de Dades de Caràcter Personal (LOPD) i al Reglament de desenvolupament de la Llei de Protecció de dades, aprovat per RD 1720/2007, de 21 de desembre.

L'adjudicatari respectarà les prescripcions de la normativa en el tractament de les dades personals a que tingui accés i adoptarà i implantarà les mesures de seguretat que s'estableixen a la Llei i als reglaments de desenvolupament, d'acord amb el nivell de seguretat dels fitxers de l'Ajuntament de Lleida. Així mateix, establirà les condicions necessàries per garantir el compliment i respecte d'aquestes mesures i aquelles aplicades per l'Ajuntament de Lleida per part del personal dedicat al contracte.

D'acord amb el que estableix l'article 12 de l'esmentada LOPD, l'accés per part de l'adjudicatari a les dades que li trameti l'Ajuntament de Lleida per a la prestació dels serveis recollits en aquest contracte públic, no es considera cessió ni comunicació de dades, ja que l'accés i tractament de les dades és necessari per a la realització dels serveis de l'adjudicatari i es durà a terme sempre sota les instruccions de l'Ajuntament de Lleida, qui podrà indicar en tot moment les condicions del mateix i modificar-les com consideri adient.

L'adjudicatari actuarà com a **encarregat del tractament de les dades** que li subministri l'Ajuntament de Lleida i, en conseqüència, no aplicarà ni utilitzarà les dades per a cap altra finalitat que no sigui l'execució dels serveis que s'estableixen en aquest contracte. Així mateix, tampoc comunicarà aquestes dades a tercers ni tan sols per la seva conservació, excepte que l'Ajuntament de Lleida ho sol•liciti o autoritzi expressament. L'Ajuntament serà responsable en tot cas de recollir les autoritzacions i consentiments necessaris per tal de permetre i garantir l'accés de l'adjudicatari a les dades necessàries per a la seva prestació de serveis.

Un cop finalitzada la prestació dels serveis, les dades de caràcter personal tractades per l'adjudicatari per a la prestació dels serveis acordats serà destruïda o retornada a l'Ajuntament de Lleida. Aquest formalitzarà les instruccions al respecte a la finalització del contracte i les comunicarà a l'adjudicatari.

En qualsevol cas, l'adjudicatari no podrà accedir als documents, arxius, sistemes i suports que continguin dades de caràcter personal o informació confidencial sense autorització expressa de l'òrgan competent de l'Ajuntament de Lleida. En el cas que el personal vinculat a l'empresa adjudicatària tingués accés, directe o indirecte, a informació confidencial o dades de caràcter personal, l'empresa els exigirà el compliment del deure de secret respecte de les dades i informacions a què haguessin pogut tenir accés en el desenvolupament de l'activitat o servei prestat.

Respecte el compliment de l'Esquema Nacional de Seguretat

Addicionalment al compliment de la normativa del tractament de les dades el present servei donarà compliment a la normativa administrativa d'Administració Electrònica. El tractament de la informació de l'Ajuntament de Lleida requereix el compliment de les prescripcions de la Llei 11/2007 d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics i les seves normes de desenvolupament, en particular l'Esquema Nacional de Seguretat.

Els serveis objecte de la licitació hauran de disposar dels nivells de professionalitat requerits pel Reial Decret 3/2010, de 29 de gener, pel que s'aprova l'Esquema Nacional de Seguretat ("ENS") i d'acord amb les indicacions i mínims requerits que manifesti en tot moment l'Ajuntament de Lleida. Així, i per tal de determinar el grau de professionalitat dels serveis oferts el licitador inclourà informació detallada de les seves capacitats i el nivell de maduresa dels serveis oferts. També aportarà informació del personal involucrat en les diferents fases de prestació dels serveis, amb especial menció de les capacitacions, certificacions o d'altres elements que permetin la valoració de la professionalitat tant del prestador com del personal amb criteris objectius.

Pel que fa als estàndards de prestació dels serveis, el licitador prestarà els mateixos amb el grau de confidencialitat i protegint la informació tractada d'acord amb la criticitat de la mateixa i implementarà les mesures de seguretat requerides a l'Esquema Nacional de Seguretat (a aquest efecte el programari i maquinari involucrat en aquest contracte haurà de permetre la configuració i implementació d'aquestes mesures). La informació de l'Ajuntament de Lleida serà de la seva titularitat i el licitador l'haurà de tractar sota les instruccions referides.

Respecte el compliment de l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat

En cas que el contracte comprengui algun tipus de desenvolupament de programari, i que aquest programari hagi d'interconnectar amb altres administracions o amb altres programaris del propi Ajuntament, o generi documentació electrònica, s'haurà de complir el Reial Decret 4/2010, de 8 de gener, pel que s'aprova l'Esquema Nacional d'Interoperabilitat (ENI).

Seguretat i confidencialitat

L'empresa adjudicatària mantindrà la màxima reserva i confidencialitat vers qualsevol de les dades que pugui disposar amb motiu de l'execució del contracte. Qualsevol infracció es qualificarà com a falta greu i pot suposar causa per a la resolució del contracte, sense prejudici d'altres responsabilitats que es puguin derivar.

L'empresa adjudicatària es comprometrà i acceptarà el compliment de les següents obligacions:

- ✓ • Tractar com a confidencial tota la documentació i informació ja sigui en format escrit, oral o electrònic, lliurada o revelada per l'Ajuntament de Lleida així com qualsevol informació referent a detalls tècnics, comercials, contractuals o d'organització rebuts al llarg de la seva col·laboració i utilitzar aquesta informació únicament per la prestació dels serveis convinguts i objecte d'aquest plec. La durada d'aquesta obligació és de caràcter indefinit i es mantindrà en vigor durant la prestació del servei contractat i amb posterioritat a la seva finalització, independentment de la causa.
- ✓ • Respectar totes les mesures de seguretat, tècniques i/o organitzaves que l'Ajuntament de Lleida estableixi per garantir la confidencialitat i integritat de la informació.
- ✓ • L'empresa adjudicatària establirà i nomenarà un responsable de seguretat per la realització del contracte. Aquest responsable procurarà per mantenir els nivells de seguretat establerts per l' Ajuntament de Lleida i mantindrà actualitzada la situació dels usuaris que accediran als sistemes d'informació de l'Ajuntament de Lleida tan per a les accions d'alta, baixa i esmena com dels perfils dels serveis que empraran. Haurà de tenir implantats els sistemes necessaris perquè el seu personal tingui accés únicament a aquelles dades i recursos de l' Ajuntament de Lleida necessaris pel desenvolupament del seu treball.
- ✓ • L'empresa adjudicatària s'obligarà a posar en coneixement immediat de l'Ajuntament de Lleida qualsevol fallada detectada que pugui posar en perill la seguretat i confidencialitat de les dades i documents objecte d'aquest acord.

Prevenció de riscs laborals i coordinació d'activitats empresarials

L'empresa adjudicatària haurà de complir estrictament el que disposa la Llei 31/1995, de 8 de novembre, de Prevenció de Riscos Laborals i les disposicions de desenvolupament o complementàries, especialment el Reial Decret 171/2004, de 30 de gener, sobre coordinació d'activitats empresarials, i d'aquelles normes, legals o convencionals, que continguin prescripcions relatives a l'adopció de normes preventives en l'àmbit dels serveis a prestar.

El Responsable Coordinador de Informàtica i Tecnologies
Ajuntament de Lleida
Regidoria d'Economia, Hisenda i Tecnologies
Informàtica

Antoni Saldaña Lapeña

Lleida, 11 de febrer de 2013