Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A LOS USUARIOS DE TITSA ("CALL CENTER")

ÍNDICE

I. OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS

II. ALCANCE DEL CONTRATO LICITADO

III. CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS Y DIMENSIÓN DEL SERVICIO

IV. PERSONAL Y FUNCIONES

V. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO

VI. PLAN DE TRABAJO Y SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

VII. CONTROLES

VIII. MEDIDAS DE CONTROL EJERCIDAS POR TITSA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA A LOS USUARIOS DE TITSA ("CALL CENTER")

I.- OBJETO DEL PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS.-

Constituye el objeto del presente Pliego, la determinación de las prescripciones técnicas que, junto con las condiciones recogidas en el Pliego de condiciones particulares, regirán la adjudicación del **contrato del Call Center de TITSA.**

II. ALCANCE DEL CONTRATO LICITADO.-

De conformidad con lo establecido en el Art. 10 de la LCSP, el contrato objeto de licitación es un contrato de servicios en cuanto que su objeto está constituido por prestaciones de hacer consistentes en el desarrollo de una actividad o dirigidas a la obtención de un resultado distinto de una obra o de un suministro.

De forma general, constituye el objeto del contrato la prestación del servicio de Call Center, en adelante 'LA PRESTACIÓN', que si bien no con carácter exclusivo sino enunciativo alcanza las particularidades que se recogen en los diferentes apartados del presente Pliego de prescripciones técnicas.

III. CENTRO DE ATENCIÓN DE LLAMADAS Y DIMENSIÓN DEL SERVICIO

1.- Los licitadores deberán contar para la prestación del servicio con un 'Centro de Atención de Llamadas' (Call Center) situado en la isla de Tenerife. El cumplimiento efectivo de la obligación principal implica, para el ADJUDICATARIO, el deber de disponer, en todo momento, de una organización dotada de los equipamientos y medios materiales necesarios para la prestación del servicio.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

En la OFERTA TÉCNICA, el ADJUDICATARIO determinará el equipamiento y medios para el personal, que serán puestos a disposición de TITSA, para la ejecución de la PRESTACIÓN contratada; todos los medios que hayan sido enumerados en la oferta, podrán ser exigibles por TITSA.

Los puestos de tele-operación de la empresa adjudicataria deberán contar con el equipo informático adecuado para la prestación del servicio y para los aspectos multifuncionales previstos; así como el equipamiento telefónico adecuado (auriculares y micrófono, aislamiento acústico).

Deberán disponer de un acceso a Internet en condiciones óptimas durante todo el tiempo de prestación del servicio.

Tanto el equipo informático como el equipo telefónico, deberán reunir las características técnicas establecidas como mínimas y recogidas en el apartado V del presente Pliego.

2.- **Dimensión del servicio**

A continuación se muestra una tabla con el resumen de llamadas atendidas a lo largo del año 2010, con el objeto de dimensionar el servicio:

SERVICIO PRESTADO EN 2010					
	TOTAL RECIBIDAS	**CONTACTOS**	**% CONTACTOS**	**NO CONTACTOS**	**% NO CONTACTOS**
ENERO	7.433	6.340	85%	1.093	15%
FEBRERO	10.598	7.874	74%	2.724	26%
MARZO	8.158	6.856	84%	1.302	16%
ABRIL	7.701	6.452	84%	1.249	16%
MAYO	7.414	6.273	85%	1.141	15%
JUNIO	8.182	6.609	81%	1.573	19%
JULIO	9.515	7.591	80%	1.924	20%
AGOSTO	10.539	7.790	74%	2.749	26%
SEPTIEMBRE	12.990	7.571	58%	5.419	42%
OCTUBRE	7.822	6.407	82%	1.415	18%
NOVIEMBRE	7.843	6.339	81%	1.504	19%
DICIEMBRE	9.310	7.447	80%	1.863	20%
	107.505	**83.549**	**78%**	**23.956**	**22%**

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

TITSA persigue una mejora del servicio que **incremente la respuesta en primera llamada alcanzando una atención del 90% de los usuarios**.

3.- Horario del servicio:

La contratación del servicio de atención telefónica a los usuarios de TITSA incluye la prestación de servicios de forma ininterrumpida entre las 8:00 y 20:00 horas de lunes a domingo, incluidos días festivos, cualquiera que sea la ubicación física del Call Center.

En consecuencia, el servicio a prestar se concreta en 12 horas diarias.

4.- Durante la vigencia del presente contrato, la Gerencia o la persona en quien delegue, podrá solicitar al ADJUDICATARIO, previo aviso de 1 mes, la ampliación o reducción del horario de los servicios. Dicha circunstancia se llevará a efecto de acuerdo con lo establecido en el pliego de condiciones particulares.

IV. PERSONAL Y FUNCIONES.-

IV.I Personal.-

1.- EL ADJUDICATARIO pondrá a disposición de TITSA, el personal necesario para un desarrollo efectivo de las labores de atención telefónica, dicha asignación permitirá cubrir la media de 10.000 llamadas al mes, con un mínimo de 1 operador durante las 12 horas. En la oferta técnica, se deberá especificar el número mínimo de personas que formarán dicho equipo, en el que deberá incluir al Coordinador del Proyecto y deberá detallarse:

a) Relación de operadores que participarán en el proyecto, indicando titulación, cualidades y trabajos realizados en el ámbito específico del contrato que se licita.

b) Las funciones y el grado de dedicación al desarrollo del proyecto por cada uno de los miembros del equipo propuesto a lo largo del tiempo de duración del contrato, con detalle de horas de dedicación de cada uno.

c) Conocimientos de idiomas(inglés y otros)

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

Adicionalmente, el ADJUDICATARIO se obliga a cubrir, sin cargo alguno que repercuta en TITSA, las eventuales ausencias de personal adscrito al servicio de atención telefónica, con independencia de la causa que la produzca, de forma que se mantenga en todo momento el número de personas que garanticen el servicio.

En caso de sustitución de miembros del equipo de trabajo por parte del ADJUDICATARIO, se requerirá la aprobación por parte de TITSA.

2.- En caso de que estando vigente el contrato, se produjera una situación de huelga u otro supuesto de paro laboral, el ADJUDICATARIO será responsable de garantizar los servicios mínimos necesarios.

3.- TITSA se reserva el derecho a solicitar por escrito al ADJUDICATARIO, la sustitución de cualquier trabajador de su plantilla adscrito al cumplimiento del contrato por causa debidamente justificada.

En tal caso, el ADJUDICATARIO adoptará de forma inmediata, las medidas oportunas de forma tal que la sustitución no implique retraso o merma en la realización de los servicios, en todo caso el tiempo de sustitución no deberá superar los 3 días desde la comunicación.

4.- Por parte de TITSA se nombrará a un interlocutor/responsable, para que el coordinador tenga pronta respuesta a las incidencias que puedan surgir.

5.- Se realizará una entrevista personal previa a los tele-operadores antes del inicio de la prestación del servicio.

IV.II Funciones.-

El personal debe tener control y conocimiento para atender la siguiente tipología de consultas:

a) Líneas - trayectos de TITSA.
b) Horarios.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

c) Frecuencias.
d) Precios.
e) Formas de pago.
f) Refuerzos en eventos especiales (Carnavales, fiesta de la Patrona, romerías, etc.).
g) Localizaciones (estaciones, paradas, etc.).
h) Incidencias, afecciones del servicio (cambios de trayectos, horarios, etc. por obras, huelgas, etc.).
i) Números de teléfono de estaciones y servicios de la Compañía.
j) Tiempo de paso por parada de las guaguas.
k) Proposición de servicios adicionales a los usuarios en función de su perfil e intereses (rutas turísticas, nuevas líneas, líneas rápidas, conexiones con aeropuertos, refuerzos en eventos, etc.)
l) En ningún caso el personal asignado podrá atender otro tipo de llamadas durante los tiempos de servicio contratados con TITSA.

Todo ello siguiendo los criterios generales, las instrucciones de trabajo y los procedimientos específicos relevantes para el cumplimiento de la política y objetivos de calidad.

IV.III Plan de Formación.-

El personal que el adjudicatario destine al presente servicio previamente a su incorporación, deberá someterse a un **plan de formación**, a costa del adjudicatario con un mínimo de 30 horas que versará sobre atención telefónica y especificaciones propias de los servicios de TITSA. Para la formación específica de TITSA, la Compañía pondrá a su disposición personal propio.

Una vez iniciada la prestación del servicio, con carácter bianual el personal será objeto de un plan de reciclaje a cargo del adjudicatario.

V. CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL SERVICIO.-

1. Disposición de centralita para gestionar las llamadas en la isla de Tenerife (obligación para el adjudicatario)

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

2. Establecimiento de un sistema que permita monitorizar el servicio en tiempo real, de forma que pueda hacer un seguimiento en línea de las gestiones realizadas, los tiempos de espera y de atención, así como el control de las llamadas atendidas, perdidas y recuperadas, etc. Aplicación de análisis de la información.

3. Habilitación de un sistema que permita mantener en espera las llamadas no atendidas durante un tiempo máximo de 20-30 segundos (música y mensaje 'lo sentimos, vuelva a intentarlo,…), cuando no esté operativo el servicio mensaje con el horario del mismo.

4. Gestión diferenciada para facilitar la reserva por adelantado de los trayectos de la línea 110 Santa Cruz-Los Cristianos-Playa de las Vistas-Costa Adeje, cuando sea demandado por personas con discapacidad.

   A los efectos, las personas con discapacidad podrán hacer la reserva en horario de 08:00 a 14:00 horas, con 24 horas de antelación a la hora prevista de salida del autobús. Cuando se haya formulado una reserva, el adjudicatario será responsable de remitir a TITSA por correo electrónico y fax en el mismo día y antes de las 14:15 horas los datos concretos de la misma.

5. Puestos de trabajo dotados de ordenadores personales, escalables en su caso.

6. TITSA dispone en la actualidad de un número de teléfono de su titularidad y que será el operativo para la prestación del servicio de Call Center. Todos los gastos de mantenimiento y cualquier otro que se devengue por el uso de dicha línea correrán a cargo del adjudicatario.

VI. PLAN DE TRABAJO Y SERVICIOS EXTRAORDINARIOS:

La actividad desarrollada por TITSA exige que el servicio de Call Center sea prestado de forma regular. Por tal motivo, los licitadores presentarán en la oferta técnica un plan de trabajo que se extienda por el tiempo de duración del contrato y se adapte a las singularidades que propone TITSA en

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144

el presente Pliego, detallando la organización del servicio de atención y descripción de los medios técnicos.

Deberá hacerse mención en el citado plan de trabajo, al tiempo de repuesta, tanto para los supuestos de sustitución del personal adscrito en caso de ausencias, como para aquellos casos en que TITSA requiera servicios extraordinarios o puntuales.

VII. CONTROLES.-

La empresa que resulte adjudicataria deberá elaborar los siguientes informes:

1. Con carácter semanal: redactará un parte de incidencias habidas.

2. Con carácter mensual: elaborará informes de seguimiento en el que evaluará y ofrecerá los datos estadísticos de las llamadas recibidas, recogiendo los datos sobre
   a) Llamadas recibidas, por franja horaria y día (incluidas las que se reciban fuera de horario de servicio).
   b) Llamadas atendidas, por franja horaria y día.
   c) Llamadas no atendidas, por franja horaria y día.
   d) Perfil de las personas usuarias.
   e) Motivos de las consultas realizadas.
   f) Procedencia de las llamadas.
   g) Tiempo medio demora de la respuesta.

3. Con carácter anual: resumen del informe mensual.

Todos estos informes se remitirán al Responsable del Contrato.

VIII. MEDIDAS DE CONTROL EJERCIDAS POR TITSA DURANTE LA EJECUCIÓN DEL CONTRATO.-

TITSA está facultada para llevar a cabo inspecciones periódicas durante el periodo de vigencia del contrato pudiendo, en caso de detectar errores o deficiencias, dictar las instrucciones que estime pertinentes para que tales errores o deficiencias sean corregidos. Tales instrucciones deberán

ser acatadas sin demora, por el ADJUDICATARIO. Las facultades de inspección se extienden a la comprobación del cumplimiento íntegro de las obligaciones del adjudicatario asumidas en virtud del contrato y de los procedimientos de trabajo marcados, así como de cuantas obligaciones legales afecten al tipo de actividad que desempeña.

Sociedad inscrita en el Registro Mercantil de Santa Cruz de Tenerife, Inscripción 25ª,Hoja 1.087, Tomo 205, Libro 107, Sección 3ª, Folio 96. CIF A-28502144