

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PER A LA CONTRACTACIÓ D'UN SERVEI D'ATENCIÓ DE LA CENTRALETA TELEFÒNICA DE LA SINDICATURA DE COMPTES DE CATALUNYA (CALL CENTER)

Expedient número SC-2024-30

ÍNDEX

PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE.....	1
SEGONA. CONDICIONS DEL SERVEI.....	1
TERCERA. HORARI	2
QUARTA. PROTOCOL D'ACTUACIÓ.....	2
CINQUENA. MITJANS HUMANS I TÈCNICS.....	3
SISENA. DIMENSIÓ DEL SERVEI.....	3
SETENA. FACTURACIÓ.....	4

Només amb la presentació de la seva oferta, l'empresa licitadora accepta les prescripcions tècniques establertes en aquest plec.

Qualsevol proposta que no s'ajusti als requeriments mínims establerts en aquest plec quedarà automàticament exclosa de la licitació.

PRIMERA. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte d'aquest plec és establir les característiques tècniques que han de regir la contractació d'un servei extern d'atenció telefònica de la centraleta telefònica de la Sindicatura de Comptes, durant el temps en què no presta el servei el personal de la Sindicatura.

La Sindicatura té la necessitat de contractar aquest servei per tal de garantir la recollida de les trucades externes que es reben en la centraleta quan finalitza l'horari de la persona responsable d'aquest lloc de treball, i poder redirigir-les a les extensions corresponents, per tal de prestar així un bon servei públic.

SEGONA. CONDICIONS DEL SERVEI

L'empresa adjudicatària ha de disposar dels recursos materials i humans que permetin desenvolupar adequadament l'activitat d'aquest contracte i, en tot cas, d'instal·lacions, material i personal qualificat.

Es consideren incloses en l'objecte del contracte, les prestacions següents:

- a) Recollida de les trucades telefòniques que es reben en la centraleta de la Sindicatura per dirigir-les a les extensions corresponents. La Sindicatura proporcionarà a l'adjudicatari un llistat del personal amb les corresponents extensions telefòniques.
- b) El servei s'atén per defecte en català, però s'utilitzarà el castellà si l'interlocutor ho demana.
- c) Els treballadors en tot moment hauran de gestionar les trucades segons les indicacions i/o protocols establerts per la Sindicatura de Comptes.
- d) L'adjudicatari respectarà en tot moment la normativa estatal i de la Unió Europea sobre protecció de dades i implantarà les mesures corresponents a la naturalesa de les dades a les que accedeixi, guardant el degut secret professional respecte a aquestes dades, obligació que subsistirà finalitzada la prestació del servei.
- e) L'adjudicatari ha de prestar el servei segons el model d'atenció a la ciutadania:
 - Atenció telefònica professional, amable i amb predisposició a la col·laboració
 - Diligència en les respostes telefòniques
 - Flexibilitat per donar resposta a les necessitats en situacions excepcionals i/o d'emergències.

TERCERA. HORARI

El servei haurà d'estar cobert tots els dies laborables de l'any, de dilluns a divendres i l'horari de prestació del servei serà de les 14.00h a les 20.00h, i puntualment si el servei quedés descobert durant l'horari de treball de la persona responsable de la centraleta -de 9.00 a 14.00-.

Es consideraran festius quan ho siguin a tota Catalunya. Els festius locals seran els de la ciutat de Barcelona.

Sens perjudici dels horaris esmentats, la Sindicatura de Comptes es reserva el dret a modificar, ampliar o reduir els horaris en funció de les seves necessitats, prèvia comunicació a l'adjudicatari del servei en un termini no superior a 5 dies i adequant proporcionalment el cost del servei efectuat al temps real de prestació del mateix.

QUARTA. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

El reenviament de les trucades al *call center* s'activa des de la centraleta de la Sindicatura.

L'operador del *call center* respondrà en nom de la Sindicatura de Comptes d'acord amb les normes d'atenció al públic, i seguint les instruccions següents:

a) Les trucades dirigides als alts càrrecs de la Sindicatura (síndics i secretària general), o cap del Gabinet del Síndic major, seran redireccionades per l'operador del *call center*:

- Al telèfon fix del destinatari
- Si en el fix no responen, es passarà la trucada al telèfon mòbil del destinatari

Quan l'operador transfereixi la trucada informará de la identitat i el càrrec de qui truca, i de l'organisme, institució o empresa a què pertany.

En cas que no es pugui contactar amb el destinatari:

- S'informarà d'aquest fet a la persona que realitza la trucada, i si escau es prendrà nota del motiu de la trucada.
- S'enviarà un correu a l'adreça de correu institucional del destinatari de la trucada en què se l'informarà de la trucada, de l'hora, la identitat i el càrrec de qui ha trucat; de l'organisme, institució o empresa a què pertany; del número de telèfon, i de l'encàrrec, si n'hi ha.

b) Les trucades dirigides a la resta del personal de la Sindicatura seran redireccionades per l'operador del *call center* al telèfon fix del destinatari i si aquest no contesta s'enviarà un correu electrònic a l'adreça genèrica de la Sindicatura de Comptes amb la informació de a qui anava adreçada la trucada, la identitat i el càrrec de qui ha trucat; de l'organisme, institució o empresa a què pertany; del número de telèfon, i de l'encàrrec, si n'hi ha.

El protocol d'actuació es pot adaptar a les necessitats que es vagin detectant.

L'àrea de règim interior de la Sindicatura de Comptes supervisarà l'execució dels treballs i designarà un interlocutor que coordinarà el servei.

CINQUENA. MITJANS HUMANS I TÈCNICS

El servei es durà a terme amb l'equip humà i tècnics que siguin adequats a la naturalesa i finalitat del contracte.

Les tasques es desenvoluparan a les instal·lacions del contractista i amb els seus equips.

El contractista serà responsable de la seguretat del seu personal.

La Sindicatura de Comptes podrà exigir al contractista la substitució del personal que al seu judici no presenti la deguda capacitat professional, diligència o correcció envers el desenvolupament de l'objecte del contracte i/o els ciutadans.

SISENA. DIMENSÍO DEL SERVEI

El servei es dimensionarà conforme al nombre de trucades que s'hagin d'atendre en l'horari establert per a la prestació del mateix.

Es mostra a continuació una taula amb el resum de trucades ateses i els serveis prestats per l'empresa que actualment té contractada la Sindicatura de Comptes, durant els darrers 13 mesos (des de l'1 de desembre del 2022 fins el 31 de desembre del 2023), amb l'objecte de dimensionar el servei:

	Trucades entrants	Trucades transferides	Correus electrònics	Temps total d'atenció telefònica
DESEMBRE 2022	23	1	3	00:57:12
GENER 2023	12	0	6	00:26:32
FEBRER 2023	23	0	15	01:01:02
MARÇ 2023	37	0	19	01:10:52
ABRIL 2023	72	0	49	02:27:13
MAIG 2023	36	0	23	01:03:49
JUNY 2023	38	0	22	01:12:37
JULIOL 2023	23	0	13	00:46:00
AGOST 2023	16	0	11	00:33:39
SETEMBRE 2023	57	0	30	01:47:05
OCTUBRE 2023	108	0	81	03:23:43
NOVEMBRE 2023	33	0	17	00:56:31
DESEMBRE 2023	17	0	9	00:29:36
	495	1	298	16:15:53

SETENA. FACTURACIÓ

L'empresa adjudicatària haurà de presentar una factura mensual en la que es detallin les tasques realitzades.

Així mateix, l'empresa haurà remetre informes mensuals els quals hauran de contenir, com a mínim, la següent informació:

- Número de trucades rebudes
- Número de trucades transferides
- Número de correus electrònics enviats