



ATL
Ens d'Abastament
d'Aigua Ter-Llobregat

Expedient: SC24/000567
Procediment: Obert simplificat abreujat
Assumpte: Plec Tècnic

**PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PEL SERVEI DE
CENTRALETA EXTERNA PER A L'ENS D'ABASTAMENT D'AIGUA TER-LLOBREGAT**



ÍNDEX

1. OBJECTE DEL CONTRACTE
2. PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ
3. CONDICIONS DEL SERVEI
4. HORARI
5. PROTOCOL D'ACTUACIÓ
6. MITJANS HUMANS I TÈCNICS
7. DIMENSIÓ DEL SERVEI
8. FACTURACIÓ DELS TREBALLS



1. 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 les trucades entrants a les diferents centraletes o línies de capçalera dels diferents centres de l'Ens d'Abastament d'aigua Ter-Llobregat (en endavant ATL).

ATL té la necessitat de contractar aquest servei per tal de garantir la recollida de les trucades externes que es reben a les diferents centraletes durant l'horari d'atenció telefònica que s'estableixi per tal de poder redirigir-les i passar nota al personal o departament destinatari corresponent, per tal de prestar així un bon servei públic.

2. PRESSUPOST MÀXIM DE LICITACIÓ

El pressupost base de licitació es correspon amb els preus de mercat vigent per aquest tipus específic de servei i amb els requisits tècnics mínims en el present informe.

Aquest és el límit màxim de despesa que, en virtut d'aquesta contractació, pot comprometre l'òrgan de contractació, i constitueix el preu màxim que poden oferir les empreses que concorrin a la licitació d'aquest contracte. La presentació d'ofertes que superin aquest import seran desestimades i excloses automàticament de la licitació.

Descripció	Import total mensual	2025	2026	PBL (sense IVA)	IVA 21%	TOTAL IMPORT LICITACIÓ (IVA INCLÒS)
Servei de centraleta externa	500,00 €	6.000,00 €	6.000,00 €	12.000,00 €	2.520,00 €	14.520,00 €

El pressupost base de licitació s'ha obtingut a partir del volum històric de trucades ateses i els serveis prestats per l'empresa que actualment presta aquest servei a ATL.

El cost mitjà del servei durant els mesos de gener a setembre de 2024 va ser de 398,50 € sense IVA al mes.

Per calcular el preu de sortida, s'ha incrementat l'import mitjà del 2024 per preveure increments de l'IPC durant els 2 anys previstos de contracte més una possible pròrroga de dos anys més, arrodonint a un import mensual de 500 € sense IVA.

El termini d'execució del contracte és de vint-i-quatre (24) mesos a partir de l'acta d'inici.

Així mateix, també s'han tingut en compte:

- Les tarifes de mercat de les empreses d'atenció telefònica personalitzada.
- El cost del servei en períodes anteriors.
- L'estimació dels costos salarials s'ha fet en base al II conveni col·lectiu estatal del sector de "Contact center" (codi de conveni núm. 99012145012002), prenent com



a referència la categoria de telefonista del Grup professional D, nivell 11. Aquest conveni no fixa cap desagregació per gènere, motiu pel qual els salaris seran idèntics per a la realització de les tasques de la mateixa categoria amb independència que el treball sigui executat per un home o una dona. Únicament hi haurà diferències com a conseqüència de les diferents antiguitats dels treballadors o altres circumstàncies previstes legalment.

No s'admetran revisions de preu.

3. 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.

El servei atindrà totes les trucades entrants a les principals línies telefòniques d'ATL de manera totalment personalitzada i amb les directrius i necessitats establertes en la clàusula 5 del present plec.

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

- a) Recollida de les trucades telefòniques que es rebin en els telèfons de capçalera d'ATL per dirigir-les als telèfons mòbils corresponents i/o enviament de correu electrònic amb la informació recollida i les dades de la persona que ha trucat. ATL proporcionarà a l'adjudicatari un llistat del personal amb les corresponents adreces electròniques i números de telèfons mòbils en els casos que així correspongui.
- b) El servei s'atén sempre per defecte en català, però s'utilitzarà el castellà si l'interlocutor ho demana i l'anglès en casos excepcionals.
- c) El personal de l'empresa adjudicatària haurà de gestionar les trucades, en tot moment, segons les indicacions i/o protocols establerts per ATL.
- 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 amb:
 - 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.

4. 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 8.00h a les 20.00h. Fora d'aquest horari s'establirà un missatge automàtic designat per ATL detallant l'horari d'atenció telefònica i facilitant el número de telèfon del centre de control de xarxa d'ATL per casos d'emergència.

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



Sens perjudici dels horaris esmentats, ATL 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.

5. PROTOCOL D'ACTUACIÓ

El reenviament de les trucades al call center s'activa des de la centraleta d'ATL.

L'operador del call center respondrà en nom d'ATL d'acord amb les normes d'atenció al públic, i seguint les instruccions següents:

- a) Les trucades dirigides al Director d'ATL (director i secretària general), seran redireccionades per l'operador del call center:

- Desviar la trucada al telèfon mòbil del/la secretari/a del Director d'ATL.

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'informará d'aquest fet a la persona que realitza la trucada i es prendrà nota del motiu de la trucada.
 - S'enviarà sempre un correu a l'adreça de correu corporatiu del destinatari de la trucada en què se l'informará 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 d'ATL es prendrà nota de les dades del remitent per enviar-les per correu electrònic al destinatari segons relació d'adreces de correu electrònic facilitades per ATL, indicant la identitat i el càrrec de qui ha trucat; l'organisme, institució o empresa a què pertany; el número de telèfon, i de l'encàrrec, si n'hi ha.
- c) Les trucades entrants que no tinguin un destinatari concret es redireccionaràn als números de telèfon mòbil dels interlocutors designats per ATL i es prendrà nota i s'enviarà un correu electrònic a l'adreça genèrica que ATL estableixi amb la identitat del remitent de la trucada; 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.

La unitat de Serveis Generals serà l'encarregada de supervisar l'execució dels treballs, així de com mantenir actualitzat el llistat amb la relació de telèfons i adreces de correu electrònic del personal d'ATL i designarà una persona interlocutora que coordinarà el servei.

6. 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.

Per això mateix, l'adjudicatari designarà una persona com a responsable del contracte que serà la interlocutora directa amb la persona responsable del contracte a ATL.

Es requereix que la persona designada com a responsable del contracte tingui una experiència mínima de 3 anys gestionant projectes similars relacionats amb la matèria dels present plec. Aquesta acreditació constarà del currículum amb tot l'historial professional que indiqui el nom de les empreses del sector i les dates dels contractes.

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.

ATL posarà a disposició de l'adjudicatari un dossier amb informació essencial sobre l'empresa, Ens d'Abastament d'aigua Ter Llobregat, per tal que els agents puguin tenir uns coneixements bàsics a l'hora d'atendre i distribuir les trucades amb una major eficàcia, així com l'estructura organitzativa de les diferents àrees.

ATL 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.

7. DIMENSIÓ 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 te contractada ATL durant els darrers 9 mesos (des de l'1 de gener fins el 30 de setembre de 2024), amb l'objecte de dimensionar el servei:

MES	TRUCADES REBUDES	TEMPS TOTAL ATENCIÓ TELFÒNICA	TEMPS TRANSFERÈNCIA	TRUCADES TRANSFERIDES	CORREUS ENVIATS
gen-24	502	7:34:24	3:27:18	84	418
febr-24	487	12:56:00	3:06:58	91	396
març-24	510	19:31:36	4:28:02	73	437
abr-24	435	14:36:24	1:47:53	59	376
maig-24	407	6:20:24	1:40:35	79	328
juny-24	381	10:36:48	3:24:02	71	310
jul-24	417	9:37:36	2:51:18	97	339
ag-24	212	2:17:36	1:06:38	41	174
set-24	361	1:51:36	1:03:36	58	293



8. FACTURACIÓ DELS TREBALLS

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

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

Les factures hauran de ser emeses en format electrònic, de conformitat amb el que disposa la Llei 25/2013 i ha d'incloure, entre d'altres, el codi del contracte.

Aquest plec s'entendrà formalitzat en la data de la darrera signatura electrònica

UNITAT SOL·LICITANT: SERVEIS GENERALS	REPOSABLE JERÀRQUIC: DIRECCIÓ DE RECURSOS
Càrrec: Responsable de Serveis Generals i coordinació de Recursos Sílvia Garcia Jiménez	Càrrec: Director de Recursos Pablo Gil Calvet