

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE LA RECOLLIDA DE TRUCADES I LÍNIA VERDA DE L'AJUNTAMENT DE CUNIT.

Departament de Tecnologia, Informació i Transparència



PLEC TÈCNIC: DEL SERVEI DE LA RECOLLIDA DE TRUCADES I LINIA VERDA DE L'AJUNTAMENT DE CUNIT PER L'ANY 2023

Índex

1.	INTRODUCCIÓ.....	3
2.	OBJECTE DEL CONTRACTE.....	3
3.	PROPOSTA.....	4
4.	TERMINI DE POSTA EN MARXA.....	6
5.	TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE.....	6
6.	CONDICIONS D'EXECUCIÓ.....	6



1. INTRODUCCIÓ

L'Ajuntament de Cunit l'any 2021 amb motiu de l'acumulació de trucades al departament de medi ambient va contractar el servei de centraleta per atendre les trucades dels ciutadans a la Línia Verda, i també el servei d'atenció telefònica de l'OAC davant de la impossibilitat que l'OAC per l'elevat volum de feina pogués realitzar de manera correcta, i simultània l'atenció presencial i l'atenció telefònica al ciutadà.

Com les dues experiències han estat satisfactòries i s'està esgotant la durada d'aquests dos contractes, arribat aquest punt, segons la LCSP, cal licitar ambdós serveis.

L'Ajuntament de Cunit disposa d'un sistema redundat amb dues centrals Alcatel-Lucent OmniPCX Enterprise en versió R100.1 de propietat basades en tecnologia IP que donen servei a un conjunt de dependències. Està connectada a la xarxa pública mitjançant un SIP-TRUNK, redundat també, de 30 canals. Actualment la centraleta no implementa serveis d'operadora donat que les trucades entrants al telèfon de capçalera són desviades incondicionalment cap a un servei d'operadora externalitzat que atén les trucades entrants.

2. OBJECTE DEL CONTRACTE

L'objecte de la licitació és contractar el servei de recollida de trucades d'atenció al ciutadà fent el despatx corresponent de la trucada o bé el desviament a la persona o departament oportú i posterior secretariat cap al responsable del servei via correu electrònic en el cas que les trucades no obtinguin resposta.

En tots els casos amb cadascuna de les trucades s'obrirà un tiquet. Als tiquets caldrà registrar:

- Dia i hora de la trucada (Automàtic)
- Tema pel que es truca.
- Nom de la persona.
- Número de telèfon (Automàtic)
- Email de contacte.
- Adreça d'on és el problema.
- Tipificació de la trucada: Tràmit, informació, queixa...

Els tiquets es tancaran quan estiguin resoltos.

L'Ajuntament posarà a disposició de l'empresa adjudicatària un software tipus CRM per a gestionar les trucades i els tiquets. Aquest programa disposarà d'un dashboard de gestió tant pel que fa al volum de trucades respostes/no respostes, temps en contestar, promig de temps en el despatx de les trucades. Tanmateix pels tiquets: tiquets oberts, temps promig en la resolució dels tiquets, assignats per departament...

Els telèfons que cal atendre son el telèfon de l'OAC, que és el capçalera de l'Ajuntament (977674080), així com el telèfon del servei de Línia Verda (977674979) del departament de Medi Ambient per la recollida a domicili. L'Ajuntament es reserva la possibilitat de demanar també d'atendre les comunicacions que puguin arribar per d'altres canals diferents dels telefònics com ara correus electrònics, canals de whatsapp, xarxes socials. Això sempre i quan s'estigui dintre de l'estimació d'hores d'atenció previstes al plec tècnic de condicions.



3. PROPOSTA

És per tot això i per les necessitats descrites a l'informe de necessitats, que proposem contractar els serveis de:

a) Servei atenció telefònica OAC :

- o HORARI: De dilluns a divendres de 8:30 a 14:00 hores

En aquest servei la tasca a dur a terme, consisteix en primera instància a obrir tiquet emplenant la informació necessària de la trucada, en segon lloc buscar si trobem la resposta a la base de dades de coneixement que l'ajuntament facilitarà, i, en cas que no es trobi la resposta a la base de dades de coneixement, passarem la trucada entrant del ciutadà o empresa, en funció de la petició que faci, al servei o persona corresponent. En el cas que no es contesti el desviament de trucada s'enviarà un avís (via CRM, tasca o correu electrònic) a qui l'Ajuntament decideixi amb el detall de la trucada (normalment al departament), aquest detall ha de contenir la mateixa informació que hi ha al tiquet que s'ha d'obrir:

- Dia i hora de la trucada (Automàtic)
- Tema pel que es truca.
- Nom de la persona.
- Número de telèfon (Automàtic)
- Email de contacte.
- Adreça d'on és el problema.
- Tipificació de la trucada: Tràmit, informació, queixa...

Calcul estimat en 2 minuts per trucada.

VOLUM ESTIMAT DE TRUCADES SERVEI OAC	
<i>Promig mensual de Trucades</i>	<i>1.980 trucades/mes</i>
<i>Minuts mensuals aprox.</i>	<i>3.960 minuts/mes</i>
Nombre Anual de Trucades	23.760 trucades/any
Minuts anuals aprox.	47.520 minuts/any

En alguns casos puntuals, el servei de recollida de trucades podrà donar una assistència al ciutadà més detallada en cas de necessitats especials, sempre pactat amb l'Ajuntament

- Activitats puntuals com: Inscripció a cursos, Convocatòries de personal, tràmits en general o específics

Per aquestes activitats puntuals, d'altres serveis que es puguin posar en marxa i generin un gran volum i també per reforça dies assenyalats com els dilluns o les hores punta (de 10h a 13h) cal comptar amb un reforç de 130 hores/any d'1 operador addicional.

b) Servei atenció telefònica Línia Verda:

- o HORARI: De dilluns a divendres de 8:30 a 14:00 hores



En aquest servei també cal obrir un tiquet per cada trucada amb la mateixa informació que a l'anterior servei, que caldrà tancar un cop s'hagi completat la gestió. Cal gestionar les peticions mitjançant l'aplicatiu de Línia Verda.

La oferta caldrà valorar-la pel volum total anual, Aquest és l'estimat de trucades mensuals de la línia verda és de:

Calcul estimat en 4 minuts al servei línia verda per trucada.

VOLUM ESTIMAT DE TRUCADES SERVEI LÍNIA VERDA	
<i>Promig mensual de Trucades</i>	<i>550 trucades/mes</i>
<i>Minuts mensuals aprox.</i>	<i>2.200 minuts/mes</i>
Nombre Anual de Trucades	6.600 trucades/any
Minuts anuals aprox.	26.400 minuts/any

c) Per tant, el volum total de trucades i minuts estimats a gestionar seran de:

VOLUM TOTAL ESTIMAT DE TRUCADES SERVEI LÍNIA VERDA + TRUCADES OAC	
<i>Promig mensual de Trucades (1)</i>	<i>2.530 trucades/mes</i>
<i>Minuts mensuals aprox(1)</i>	<i>6.160 minuts/mes</i>
Nombre Anual de Trucades (1)	30.360 trucades/any
Minuts anuals aprox(1)(2)	73.920 minuts/any + 7.800 minuts

(1) Aquest nombre de trucades i de minuts és estimat i valorat amb un desviament incondicional existent, a hores d'ara, de totes les trucades que entren a l'OAC i al servei de Línia Verda.

(2) Més un reforç de 130 hores/any d'1 operador addicional.

4. TERMINI DE POSTA EN MARXA

Tot el servei de recollida de trucades que es licita, amb totes les seves funcionalitats que es demanen, hauran d'estar operatives en el termini d'**un mes**, comptadors a partir de la formalització del contracte. Les despeses derivades per un retard atribuïble a l'adjudicatari comportarà per part d'aquest el pagament d'aquestes despeses extres.

5. TERMINI D'EXECUCIÓ DEL CONTRACTE

Es preveu una durada inicial del contracte de 2 anys amb la possibilitat d'aprovar-se fins a 1 prorroga per una anualitat més (2+1).



No obstant el previst en aquest apartat, d'acord amb l'article 29.4 de la LCSP, quan al venciment del present contracte no s'hagi formalitzat un nou contracte que garanteixi la continuïtat de la prestació que ha d'efectuar el contractista com a conseqüència d'incidències resultants d'esdeveniments imprevisibles per a l'òrgan de contractació produïdes en el procediment d'adjudicació i hi hagi raons d'interès públic per no interrompre la prestació, es podrà prorrogar el present contracte fins que comenci l'execució del nou contracte i en tot cas per un període màxim de nou mesos, sense modificar la resta de condicions del contracte, sempre que l'anunci de licitació del nou contracte s'hagi publicat amb una antelació mínima de tres mesos respecte de la data de finalització del present contracte.

6. CONDICIONS D'EXECUCIÓ

Els requisits descrits en aquests apartat són per l'execució del servei de recollida de trucades, són els següents:

- L'empresa que resulti adjudicatària haurà d'utilitzar el software de comunicacions o CRM que estimi oportú l'Ajuntament per a gestionar totes les trucades dels dos serveis, bé sigui la versió d'escriptori o la WebApp. L'Ajuntament de Cunit facilitarà les llicències i els usuaris necessaris.
- L'Ajuntament facilitarà el protocol d'actuació d'ambdós serveis, que podran anar canviant quan es consideri necessari sempre que no alteri significativament els nivells de servei. Entre d'altres facilitarà una base de dades de coneixement amb els diferents temes i telèfons/extensions associades per traspasar les trucades en el cas del servei de recollida de trucades de l'OAC.
- L'adjudicatari haurà d'avisar (Via CRM, tasca o correu electrònic) per informar els responsables del servei de les trucades perdudes, el mecanisme l'establirà l'Ajuntament.
- L'adjudicatari haurà d'usar un navegador web per a gestionar la petició del ciutadà en el formulari de recollida a domicili de la Línia Verda.
- Les trucades cal atendre-les com a mínim en un correcte català i/o castellà segons preferència del ciutadà.
- El servei tindrà una durada de 24 mesos des de la data d'inici de la prestació efectiva del servei.
- El servei es prestarà tots els dies laborables (de dilluns a divendres) de l'any exceptuant els festius oficials publicats per la Generalitat de Catalunya i els festius locals.
- No es deixarà cap trucada sense resposta, ja sigui de manera síncrona, o asíncrona, retornant la trucada posteriorment, i sempre durant el mateix dia. Les trucades no ateses per part de l'empresa adjudicatària en cap cas poden ser més del 10% de les trucades entrants. Aquest paràmetre cal monitoritzar-lo durant el servei per posar els recursos adients i minimitzar l'impacte. Caldrà automatitzar avisos d'incompliment d'aquest 10% i també un report al final del servei on aparegui aquest percentatge i la gestió feta de les trucades no ateses.
- Els recursos personals mínims destinats tant al servei de recollida de trucades de l'Ajuntament com el servei de Línia Verda (mínim dues persones en les hores puntes), respectaran els mínims establerts en aquest document, i tenint en compte que aquests recursos sempre hauran de ser els necessaris per garantir en tot moment un nivell òptim de servei, complint els criteris de qualitat de servei que s'expliciten al punt següent.
- La facturació serà un import fix, sense cap variable per excés de trucades o minuts. Si es produís un excés ha de ser de trucades i de minuts, aquest excés, si és puntual, s'hauria de poder compensar per altres mesos on les trucades i els minuts hagin estat inferiors.



En el cas que sigui sostingut en el temps es podran descomptar del pack de 130 hores anuals.

- El proveïdor haurà de reportar a la major brevetat possible, a l'equip tècnic de l'ajuntament, qualsevol incidència pròpia o de tercers que afecti al funcionament del servei.
- El proveïdor enviarà un informe mensual a l'Ajuntament amb la següent informació sobre els indicadors de funcionament del servei, que seran com a mínim:
 - Nombre de trucades rebudes per dia.
 - Nombre de trucades rebudes per servei.
 - Temps mig d'espera.
 - Total de trucades mensual amb total de minuts.
 - Nombre de trucades derivades per dia correctament. (Servei OAC)
 - Nombre de trucades NO derivades i gestionades per dia. (Servei OAC)
 - Percentatge de trucades desviades (Servei OAC)
 - Nivell de satisfacció del ciutadà en l'atenció rebuda. (Si es possible tècnicament)
- El proveïdor haurà de presentar un informe final de prestació de servei, incloent una valoració dels indicadors i propostes de millora si escau.

Requeriments de programari

Les versions del programari i sistemes operatius mínims necessaris per dur a terme el servei, CRM o Programa "Rainbow" que oferirà l'Ajuntament de Cunit, les empreses licitadores per poder donar el servei són les següents:

- Versions mínimes del Rainbow per Sistemes Operatius:
 - PC amb Windows 11 → Client Rainbow desktop 2.139.2
 - Accés a Internet.
- Requisits per l'aplicació Web (Rainbow i CRM):
 - Google Chrome 129.0.6668.90 o superior – cap requisit
 - Mozilla Firefox 131.0.2 o superior – cap requisit
 - Microsoft Edge 129.0.2792.65 – cap requisit
 - Apple Safari 17.1 – El micròfon i la càmera no es selecciona des de l'aplicació
- Configuració del navegador per CRM:
 - JavaScript ha d'estar activat.
 - Les cookies han d'estar activades.
 - L'emmagatzemament local ha d'estar activat.
 - TLS v1.2 o posterior

Cunit, a data de signatura electrònica

Agustí Llorens Guasch
Tècnic de Tecnologia, Informació i Transparència
Ajuntament de Cunit

