

ANNEX I . ESTRUCTURA I CONTINGUT DE LA MEMÒRIA TÈCNICA (Sobre B)

Les empreses licitadores hauran d'incloure obligatòriament en el sobre B de les seves respectives proposicions un arxiu PDF amb una memòria tècnica del servei que serà objecte de valoració segons criteris de judici de valor i que haurà de seguir la següent estructura:

- *Format DIN A4 amb una extensió màxima de contingut de 20 pàgines numerades (portada, índex i separadors a banda), amb tex amb interval entre línies 1,0 i font Arial 10*
- *No s'analitzarà aquella documentació de la memòria tècnica situada més enllà del límit anterior establert, a excepció de l'annex amb els dos models d'informes representatius requerits al punt 4.4 de la memòria tècnica (aquest annex no computarà a l'efecte de la limitació de pàgines).*

L'increment del número de fulls sobre el límit citat no implicarà l'exclusió de l'oferta, però sí que només es tingui en consideració la informació continguda en els citats fulls establerts com a límit. Per tant, tota aquella informació de l'oferta que excedeixi del límit de fulls especificat no serà objecte de valoració ni puntuació.

- *La memòria tècnica, haurà de seguir l'estructura i contingut indicada en els criteris d'avaluació i ha d'estar correctament paginat i amb el corresponent índex.*

La informació ha de ser clara i entenedora i en el cas que hi hagi diagrames que permetin identificar de manera senzilla els diferents components.

En aquesta memòria no es pot fer referència a cap característica dels mitjans materials o personals que s'adscriuran al contracte que pugui ser objecte de valoració en el sobre C.

El contingut de l'oferta tècnica (Memòria tècnica) haurà d'incloure els apartats següents:

1. Solució tècnica proposada:
 - 1.1. Descripció de la solució proposada.
 - 1.2. Descripció i detall del sistema central ofert.
 - 1.3. Detall dels mecanismes de contingència i supervivència de la solució proposada.
 - 1.4. Característiques i prestacions de cadascuna de les gammes de terminals, softphones i auriculars.
 - 1.5. Funcionalitats de call center/ACD.
 - 1.6. Descripció de les interfícies d'administració
2. Model d'implantació:
 - 2.1. Proposta de pla de migració de la plataforma actual a la proposada pel licitador.
 - 2.2. Perfils, experiència i recursos associats a cada una de les fases.
 - 2.3. Detall de les proves a realitzar.

2.4. Pla de formació proposat.

3. Model d'exploració:

3.1. Model d'atenció proposat, vies de contacte, facilitats, eines disponibles per a la gestió per part de l'Ajuntament.

3.2. Servei de manteniment preventiu, correctiu i evolutiu ofert pel licitador.

3.3. Model proposat per a la monitorització i gestió d'incidències i problemes.

4. Informes d'operació i explotació del servei.

4.1. Contingut i detall dels informes proposats.

4.2. Capacitat d'interacció, personalització, segmentació i exportació dels informes.

4.3. Existència de panells de visualització i la seva capacitat d'interacció (dashboards).

4.4. Exemples de models d'informes:

Per tal de facilitar la comprensió i disposar d'exemples pràctics, s'inclourà un annex a la memòria tècnica (aquest annex no computarà a l'efecte de la limitació de pàgines) amb dos models d'informes representatius. Aquests informes serviran de referència per a futures consultes i per establir l'estructura de presentació de la informació:

1. Informe de mostra de trucades perdudes des d'una cua a un grup d'extensions:

Aquest informe té com a finalitat analitzar i quantificar el volum de trucades que no han estat ateses dins d'una cua associada a un grup d'extensions o agents. Es recolliran dades bàsiques com ara el total de trucades entrants, el nombre de trucades ateses i el nombre de trucades perdudes, indicant el percentatge que representen sobre el total, així com el detall trucada per trucada. També s'haurà d'incorporar paràmetres relacionats amb la qualitat del servei, com el temps mig d'atenció, els temps mínims i màxims d'espera i la distribució horària de les trucades perdudes. Així mateix, es podran incloure altres camps complementaris, com ara el servei o cua corresponent, l'extensió inicial assignada i, si el sistema ho permet, el motiu de l'abandonament de la trucada.

2. Informe del desenvolupament de l'ACD (Automàtic Call Distribution):

Aquest informe es centra en el rendiment del sistema de distribució automàtica de trucades, amb l'objectiu d'avaluar l'eficiència i la càrrega de treball dels agents. Inclourà el nombre total de trucades gestionades pel sistema ACD i reflecteix indicadors essencials com el temps mig d'espera abans de l'atenció, el temps mig d'atenció de cada agent i el nombre de trucades ateses individualment. També incorporarà el percentatge de trucades transferides a altres extensions de l'Ajuntament, així com les dades relatives a trucades abandonades. En quan a trucades transferides a altres extensions per part dels agents d'una cua, s'ha de poder extreure les que s'han atès en transferència, o les que no han estat ateses, per a un subconjunt d'extensions seleccionable. A més, s'afegeixen indicadors complementaris per facilitar l'anàlisi comparativa, com ara el temps d'ocupació mitjà per agent, la



distribució de trucades per franges horàries i el percentatge de compliment dels acords de nivell de servei (SLA).