



PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES

Servicio de gestión telefónica del Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia

1. OBJETO DEL CONTRATO

Son objeto de la presente contratación la realización del servicio de atención al cliente del CABB mediante gestión telefónica y la atención telefónica de la centralita.

Para la gestión telefónica a los clientes, la empresa adjudicataria deberá prestar los servicios que se describen en las cláusulas siguientes, sin perjuicio de realizar cualquier otro servicio susceptible de ser prestado telefónicamente.

A continuación, se detallan las tareas que el adjudicatario deberá llevar a cabo en la gestión telefónica, tanto en la prestación del servicio para la Gestión Comercial, como en la atención a las averías, gestión de fosas sépticas y servicio de centralita. En ningún caso debe entenderse la siguiente enumeración como exhaustiva y de carácter limitativo, pudiendo incorporarse tareas adicionales de carácter análogo.

1.1. Descripción de los trabajos a llevar a cabo por el adjudicatario respecto de la Gestión Comercial

Las labores a realizar vía telefónica y/o correo electrónico por el adjudicatario respecto de la Gestión Comercial son:

- Información de carácter general sobre el Consorcio y en particular sobre la contratación, gestión de contadores, acometidas, toma de índices de lectura, inspecciones, facturación y recaudación del suministro de agua.
- Con igual criterio, deberán atenderse las consultas que se efectúen sobre las tasas municipales que tengan encomendadas al Consorcio por parte de los Ayuntamientos integrados en el mismo.
- Recepción telefónica y posterior comunicación al Consorcio por los medios que este determine, de los datos referentes a contratación, cambios de nombre, índices de contadores, domiciliaciones bancarias, y similares facilitados por los clientes.
- Atención, grabación y traslado a los departamentos del Consorcio y a través del sistema comercial de quejas y reclamaciones



- Información sobre bonificaciones en facturas de consumo de agua
- Información relacionada con la declaración anual de operaciones con terceras personas (Modelo 347)
- Mantenimiento y actualización de la base de datos: actividad, DNI/NIF, teléfonos, e-mails, lecturas, domiciliaciones bancarias, etc.
- Envío de duplicado de facturas y de cualquier otro documento susceptible de ser enviado mediante el servicio de atención telefónica.
- Servicio de atención diferida gestionando todas las peticiones que no se hayan podido resolver en primera instancia.
- Soporte para la navegación y tramitación a través de la web del Consorcio.
- Cobros con tarjeta o Bizum.
- Reserva y gestión de las solicitudes de cita previa en las oficinas del Consorcio
- Deberá efectuarse también cualquier tarea de soporte administrativo necesaria para la consecución de las descritas anteriormente: realización de llamadas telefónicas, gestión de documentos, escaneo de documentación, correo electrónico, actualización de ficheros...

1.2. Descripción de los trabajos a llevar a cabo por el adjudicatario respecto de las averías y las solicitudes de limpieza de fosas sépticas.

1.2.1 Las labores a realizar por el adjudicatario respecto a las averías y la recogida de las fosas sépticas para cualquier día del año son:

-Recepción telefónica, incorporación de los avisos, referentes a las posibles averías en las redes municipales de agua gestionadas por el CABB, a la sistemática establecida para los municipios indicados al adjudicatario.

-Recepción telefónica de los avisos referentes a las posibles averías en la red municipal y desvío de los mismo a los teléfonos indicados, para los casos en los que la avería no sea de algún municipio que esté dentro del grupo anterior.

-Recepción telefónica, incorporación de los avisos, referentes a quejas y/o la gestión de recogida de fosas sépticas, a la sistemática establecida para los municipios indicados al adjudicatario



-Realización de una encuesta telefónica de satisfacción a todos los usuarios que hayan dado un aviso de avería y presentación de un informe mensual con los resultados del mismo.

1.2.2 Las labores a realizar por el adjudicatario respecto a las averías fuera del horario del centro de operaciones de la explotación de redes municipales son:

-Recepción telefónica, incorporación de los avisos y seguimiento de los mismos, referentes a las posibles averías en las redes municipales de agua gestionadas por el CABB, a la sistemática establecida para los municipios indicados al adjudicatario. La labor de seguimiento de los avisos incluye la necesidad de actualización de las bases de datos de avisos y ordenes de trabajo asociadas a los mismos para la correcta prestación del servicio de atención a la cliente. Se deberá hacer un seguimiento de la avería indicando en la orden de trabajo correspondiente la información que facilita el contratista que esté a cargo de la incidencia y según el procedimiento que se facilitará al adjudicatario, teniendo una actitud proactiva con el operario a cargo de la avería para la adquisición de dicha información.

-Avisar vía telefónica a los técnicos de zona de la explotación de redes municipales cuando una OT alcanza el número de 10 avisos acumulados o se abre una incidencia desde el PCC de abastecimiento, según procedimiento facilitado al adjudicatario.

-Avisar vía telefónica y coordinar a los retenes de los diferentes contratos que la explotación de redes municipales que dispone para su gestión de la red de abastecimiento y que pudieran participar en una misma incidencia, según procedimientos facilitados al adjudicatario.

-Recepción y gestión de alarmas generadas por los sistemas de telecontrol de las redes municipales gestionadas por el CABB según procedimiento que será entregado al adjudicatario. Se decepcionará la alarma y se movilizará el retén que corresponda.

De forma general el horario del centro de operaciones de la explotación de redes municipales los días laborables será de 8h-20h. Los días festivos oficiales no estará operativo el centro de operaciones y puntualmente aquellos días que, por convenio, los contratistas adjudicatarios de la explotación de redes municipales, tengan contemplados como tal o motivos de fuerza mayor. En esos casos, se deberá proceder como cualquier otro día festivo y así será notificado con antelación al adjudicatario.



1.3. Descripción de los trabajos a llevar a cabo por el adjudicatario respecto de la atención telefónica de la centralita.

Las tareas a realizar respecto de la atención de la centralita son:

- Atención y filtro de las llamadas telefónicas de centralita: emisión y recepción de llamadas.
- Desvío de llamadas a las gestoras encargadas de la Gestión Comercial / Averías
- Comunicación mediante correo electrónico de las llamadas recibidas
- Otras tareas de soporte administrativo: gestión de documentos, correo electrónico, actualización de ficheros



2. DESCRIPCIÓN DEL MODELO TECNOLÓGICO

2.1. Telefonía / Comunicaciones:

El Consorcio asumirá la titularidad y el costo de las líneas telefónicas necesarias para los desvíos de llamadas que la sistemática del funcionamiento del servicio implique. Mensualmente, el Adjudicatario trasladará al Consorcio el coste de las comunicaciones y presentará la factura de su operador de telefonía. El precio de la oferta económica no incluye el coste asociado a este gasto.

Respecto a la conexión entre los ordenadores del Consorcio y los puestos de atención ubicados en los locales de la empresa adjudicataria, será a cargo del Consorcio:

- Línea punto a punto entre el Consorcio y el domicilio del adjudicatario.
- Configuración e instalación de los medios de transmisión de datos que el Consorcio considere oportunos

En relación a la conexión entre los ordenadores del Consorcio y del adjudicatario, el adjudicatario deberá aportar:

- Centralita IP que utilice el protocolo VoIP de comunicaciones IAX2 o SIP y teléfono IP asociado a cada puesto de trabajo.
- La centralita deberá permitir la intrusión / escuchas telefónicas que permitan a los agentes en formación la escucha de conversaciones reales entre agentes veteranos y clientes.
- configuración de un trunk SIP que soporte 30 llamadas simultáneas.
- Red Lan de arquitectura Ethernet, con el cableado estructurado y toma de red por puesto RJ45
- Un switch que dote a cada puesto de boca 1000 Base- T.
- 1 Placa de red 1000 Base-T por puesto con salida RJ45
- Fax / scanner
- Sistema de grabación de las conversaciones de voz que permita la puesta a disposición y búsqueda de conversaciones al personal del Consorcio



- Solución tecnológica para el registro de las solicitudes comerciales: anotación de los datos (Nombre, dirección, tipo de operación, forma de pago, etc...) que luego se grabarán en la aplicación del Consorcio.
- Sistema que permita obtener como mínimo los reportes detallados en el apartado 7 del presente pliego.

El número de Atención al Cliente es el 94.487.31.87 y el de Centralita el 94.487.31.00. Adicionalmente, se deberá disponer de al menos un número directo para contactar con la supervisora / coordinadora del servicio.

El sistema deberá tener unos altos ratios de fiabilidad y confiabilidad, siendo de absoluta responsabilidad del adjudicatario asegurar los sistemas necesarios para la prestación continua del servicio, sin caídas ni pérdidas de información y para la salvaguarda de la información. Esto es, medios suficientes de contingencia, backups y recuperación ante desastres.

Toda la infraestructura se ubicará en la plataforma del adjudicatario, siendo a cuenta de éste el coste de puesta en marcha y mantenimiento.

2.2. Equipamiento informático

El adjudicatario deberá disponer del siguiente equipamiento informático o superior:

- 1 PC por puesto con las últimas versiones del sistema operativo Windows, mínimo Windows 7
- Todos los puestos de trabajo del adjudicatario deberán disponer de internet Explorer versión 11.
- Todos los puestos de trabajo deberán disponer de un servicio de correo electrónico que permita la visualización de mensajes de Outlook.
- Todos los puestos de trabajo del adjudicatario deberán disponer de antivirus actualizado diariamente. Además, deberán enviar un informe mensual certificando esta situación (que todos disponen de antivirus y que se actualiza diariamente).
- Todos los puestos de trabajo del adjudicatario deberán de estar actualizados mensualmente a nivel de parches de seguridad del sistema operativo.



- Se requerirá al inicio del contrato una relación de equipos e IP asignada a cada uno, del rango proporcionado por el consorcio. Cualquier cambio durante la duración del contrato deberá ser notificado previamente al consorcio.



3. INSTALACIONES

El servicio se prestará en las instalaciones de la empresa adjudicataria, cuya ubicación deberá constar expresamente en la Memoria de ejecución de los trabajos que acompañe su propuesta.

Las instalaciones deberán cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- Las dimensiones de las mesas serán adecuadas, de un tamaño mínimo de 1m x 1m., acomodándose a las prestaciones que deban realizarse desde cada puesto.
- En la sala se dispondrá al menos de fax, fotocopidora, impresora, estanterías, pizarras para avisos urgentes y armarios.
- La sala de formación deberá tener una dimensión que permita la formación simultánea de 8 personas, contando para ello con 8 puestos PCs con acceso a las aplicaciones del Consorcio, así como un puesto de profesor con multimedia.

Ello, con independencia de las medidas adicionales que hubiera que adoptar en situaciones extraordinarias, como las de la actual pandemia.



4. REQUISITOS DEL PERSONAL

4.1 La dedicación del personal operativo (gestores, coordinador/a y supervisor/a) será con carácter de exclusividad al servicio excepto autorización expresa del Consorcio.

La empresa adjudicataria procurará que exista estabilidad en el equipo de trabajo, y que las variaciones en su composición sean puntuales y obedezcan a razones justificadas, en orden a no alterar el buen funcionamiento del servicio, informando en todo caso al Consorcio. El índice de rotación del personal no será superior al 10% anual.

En la incorporación del personal mediante la que se prestará el servicio el adjudicatario deberá dar cumplimiento a las obligaciones establecidas en el convenio laboral en vigor en la empresa que actualmente presta el servicio (II Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector de Contact Center -BOE de 12 de julio de 2017-).

En relación a este asunto, el Anexo I al Pliego de Condiciones Técnicas dispone de información significativa de cara a la confección de la posible oferta.

El personal adicional que se incorporará al proyecto deberá cumplir como mínimo los siguientes requisitos en función de su perfil:

4.2 Responsable ante el Consorcio de Aguas Bilbao Bizkaia (Delegado del Contratista)

Es el interlocutor con el Consorcio y responsable de la ejecución, operativa y seguimiento del Servicio.

Requisitos:

- Experiencia de al menos 5 años en dirección de proyectos relacionados con telemarketing.
- Capacidad para gestionar los programas de desarrollo del servicio.
- Titulación universitaria de Grado Superior o Medio (Diplomatura) o formación equivalente.

Funciones:

- Organizar y gestionar el servicio de acuerdo con las directrices del Consorcio.



- Organización y coordinación de todo el personal para asegurar el buen desarrollo del servicio, distribuyendo horarios de trabajo, calendarios de vacaciones y posibles movimientos del personal.
- Elaboración de los informes de gestión y cualquier otro requerido por el Consorcio.
- Asegurará la consecución de los objetivos definidos y en los plazos previstos.

4.3 1 Supervisor/a y 1 Coordinador/a

Requisitos:

- Titulación mínima de Bachiller o equivalente
- Capacidad de liderazgo
- Capacidad relacional y para la resolución de conflictos.
- Vocación de servicio público y de priorización de las necesidades del servicio prestando un servicio de calidad permanente y de mejora continua.
- Experiencia de al menos 5 años en puestos de atención telefónica desarrollando labores de supervisión en servicios a un operador de Abastecimiento y Saneamiento de Aguas.
- Elaboración de los planes de formación

Funciones:

Adicionalmente a las tareas como gestor, el/la supervisor/a realizará las siguientes funciones a tiempo completo, entre otros:

- Sustituir al agente en caso de llamada conflictiva, dominando las técnicas de asertividad y de control emocional
- Participación en la formación de nuevos agentes
- Evaluación y monitorización del personal
- Soporte en caso de saturación de la plataforma.
- Elaboración, actualización y difusión de los manuales de procedimientos al equipo de gestores y al Consorcio. Se encargará de facilitar un ejemplar actualizado a todos los gestores y al Consorcio, así como, de comunicar las modificaciones.



El/la coordinador/a actuará como soporte del supervisor/a prestándole ayuda en el cumplimiento de sus funciones, adicionalmente a las tareas como gestor.

4.4 Gestores

Requisitos:

- Titulación mínima de Graduado Escolar o equivalente.
- Experiencia de al menos 2 años como teleoperador.
- Euskera, hablado y escrito.
- Capacidad de comprensión y expresión.
- Amabilidad, empatía y capacidad para la relación con el público, así como vocación de servicio público.
- Haber superado los cursos de formación inicial y prácticas en el uso de terminales informáticos y procedimientos del Consorcio que no podrá ser inferior a 80 horas.

Funciones, entre otros:

- Prestación del servicio telefónico: recepción y emisión de llamadas.
- Toma de datos en aplicación del Consorcio, fichas y archivos Excel.
- Verificación de la documentación recibida.
- Desvíos de llamadas al personal del Consorcio.
- Realizar trámites y gestiones.

La empresa adjudicataria deberá sustituir al personal que a criterio del Consorcio no sea idóneo o cuya evaluación desfavorable de forma continua suponga un riesgo de deterioro de calidad del servicio.

La empresa adjudicataria acreditará que el personal está contratado de acuerdo con las obligaciones que establece la legislación vigente y que, por tanto, son por cuenta de ésta todas las obligaciones que dimanen de dicha relación contractual laboral. En este sentido se aportará al Consorcio copia de los TC2 o documento equivalente del personal que, en cada momento presta el servicio.

El personal de gestión telefónica que desarrolla sus funciones dentro de este contrato tendrá la categoría de gestor u equivalente, con excepción del supervisor/a. que tendrá la categoría de supervisor/a o equivalente y el/la coordinador/a que tendrá la categoría de supervisor B o equivalente; debiendo la



empresa adjudicataria abonar todos los costes derivados de la relación laboral respetando los mínimos que para dichas categorías establecen los convenios sectoriales que sean de aplicación o Contact-Center.

A efectos de la correcta realización de la oferta, se adjunta relación de trabajadores con los que actualmente se está prestando el servicio en el documento denominado Anexo I.:



5. FORMACIÓN

La formación del personal será siempre a cargo de la empresa adjudicataria.

Esta deberá garantizar la correcta prestación del servicio con las herramientas y software que suministre el Consorcio; quedando siempre bajo su responsabilidad la formación sin necesidad de dedicación de medios por parte del Consorcio y, debiendo asumir todos los costes para poder garantizar la correcta prestación del servicio desde el inicio del contrato.

La formación inicial mínima en procedimientos del Consorcio y uso de terminales informáticos de un trabajador de nueva incorporación a la plataforma será de 80 horas. La solicitud de “usuario” para la aplicación del Consorcio se acompañará del informe con el detalle del contenido y horas de la formación recibida.

El adjudicatario someterá a la consideración del Consorcio los planes de formación que desarrolla para los empleados destinados a la atención del servicio.



6. ESTRUCTURA DEL SERVICIO

6.1 Horario del servicio y plataforma

El horario para la prestación del servicio es:

- Para la Atención Comercial: De lunes a viernes de 8 a 18 hrs.,
- Para la gestión de las solicitudes de cita previa, de 8h a 14h.
- Para la gestión de las averías y fosas sépticas: Las 24 hrs todos los días del año incluyendo fines de semana y festivos.
- El servicio de centralita:
 - En verano (del 1 junio al 30 de septiembre, ambos inclusive) y viernes en invierno: de 7:30 a 15:30 hrs.
 - En invierno de 7:30 a 18:00 hrs. de lunes a jueves.

El presente horario podrá ser modificado en función de las necesidades del servicio a petición del Consorcio.

6.2 Información histórica que posibilita conocer el servicio y realizar la oferta

La empresa adjudicataria establecerá un dimensionado dinámico de los servicios, en función de la demanda, dedicando el mayor número de personas en las franjas horarias de mayor concentración de llamadas y garantizando la calidad del servicio prestado, de acuerdo con los indicadores cuantitativos que se relacionan en el apartado 7 del presente pliego.

Deberá, a su vez, dimensionar dinámicamente los recursos atendiendo a la estacionalidad existente entre los días de la semana.

Los datos que se muestran a lo largo de este punto están basados en el histórico del año 2020 y, tienen por objetivo que el interesado pueda tomar conocimiento de las características del servicio para la correcta realización de la oferta; pero nunca presuponen ni garantizan que el servicio se comporte de la misma manera a futuro.



La previsión anual de llamadas recibidas y emitidas atendiendo al histórico disponible es la siguiente:

Las llamadas emitidas tienen su origen en la petición de documentación pendiente de remitir por el cliente, confirmación de gestiones de cambios de titularidad, otro tipo de tareas de BackOffice, etc. para la plataforma comercial y en la realización de encuestas de calidad para la plataforma de averías.

Las llamadas recibidas a las diferentes plataformas (cita previa se pone en funcionamiento en julio, por lo que los datos corresponden a medio año) son las siguientes:

Fecha	00000000
Plataforma	Ofrecidas
Cabb_cast_averias	20.135
Cabb_cast_cita	15.957
Cabb_cast_comercial	250.589
Cabb_Cent_cast	28.786
Cabb_Cent_eusk	2.198
Cabb_eusk_averias	1.391
Cabb_eusk_citas	241
Cabb_eusk_comercial	9.312
TOTAL	328.609

La mayoría de las llamadas y, en consecuencia, de la actividad, viene explicada por la plataforma “comercial” o, la atención al cliente y a las operaciones comerciales que éste demanda.

La siguiente tabla muestra el número de llamadas recibidas mea a mes y, el tiempo medio de conversación (en segundos) para atender las mismas:



Fecha	■ ■ ■ ■ ■ ■	
Plataforma(s):	[Cabb_cast_comercial, Cabb_eusk_comercial]	
Franja	Ofrecidas	t Conversa (seg)
Enero	18.451	281
Febrero	22.421	326
Marzo	16.311	322
Abril	11.192	313
Mayo	21.558	312
Junio	29.747	298
Julio	22.460	318
Agosto	20.559	309
Septiembre	24.964	305
Octubre	22.448	305
Noviembre	28.566	318
Diciembre	21.224	311
TOTAL	259.901	310

Dicho tiempo de conversación no incluye el adicional necesario para tramitar administrativamente el contenido y las acciones que se deriven de la llamada atendida, estableciéndose en aproximadamente 1 minuto el tiempo necesario para ello.

La plataforma de centralita muestra los siguientes datos:

Fecha	■ ■ ■ ■ ■ ■	
Plataforma(s):	[Cabb_Cent_cast, Cabb_Cent_eusk]	
Franja	Ofrecidas	t Conversa
Enero	2.740	57
Febrero	3.053	57
Marzo	2.319	67
Abril	1.443	74
Mayo	2.147	59
Junio	3.066	63
Julio	2.951	53
Agosto	1.829	41
Septiembre	3.084	47
Octubre	2.908	58
Noviembre	2.934	47
Diciembre	2.510	56
TOTAL	30.984	56

Aproximadamente un 20% de las llamadas de centralita se derivan al servicio de atención comercial. La solución tecnológica deberá contemplar la posibilidad de que el receptor pueda transferir la llamada a otra plataforma o número de teléfono sin coste para el cliente.

La de averías:



Fecha	■ ■ ■ ■ ■ ■	
Plataforma(s):	[Cabb_cast_averias, Cabb_eusk_averias]	
Franja	Ofrecidas	t Conversa
Enero	1.304	155
Febrero	2.273	169
Marzo	1.245	155
Abril	837	141
Mayo	1.617	156
Junio	2.034	148
Julio	2.764	152
Agosto	1.813	163
Septiembre	2.238	168
Octubre	1.967	155
Noviembre	1.820	170
Diciembre	1.614	159
TOTAL	21.526	158

Y la de atención a las solicitudes de cita previa:

Fecha	■ ■ ■ ■ ■ ■	
Plataforma(s):	[Cabb_cast_cita, Cabb_eusk_citas]	
Franja	Ofrecidas	t Conversa
Enero	0	0
Febrero	0	0
Marzo	0	0
Abril	0	0
Mayo	0	0
Junio	2.648	179
Julio	2.802	192
Agosto	2.251	180
Septiembre	2.891	187
Octubre	2.502	180
Noviembre	1.738	170
Diciembre	1.366	166
TOTAL	16.198	181

La pandemia y el estado de alarma han afectado enormemente a la prestación del servicio y los condicionantes del mismo.

Así, desde el mes de junio de 2020 fue necesario poner en funcionamiento una plataforma adicional para la atención al cliente de los ciudadanos que necesitaban solicitar una cita previa (requisito obligatorio) para acudir presencialmente a las oficinas comerciales.

Y, por otro lado, el número de llamadas entrantes a la plataforma comercial ha sufrido un significativo incremento, en relación a las habituales históricamente. Aunque durante el confinamiento domiciliario se redujo el número de llamadas, el proceso de desescalada puso de manifiesto un gran incremento puntual



de las mismas (finales de mayo a julio) y, se ha in estabilizado a niveles superiores a las que habían resultado habituales históricamente.

Dada la escasa representatividad que supone el periodo que fue denominado como “desescalada” y el propio mes de agosto (en el que la actividad se reduce de forma muy significativa), con objeto de aportar información relativa a la “estacionalidad” existente en las llamadas recibidas a lo largo de las diferentes horas del día en el conjunto de las plataformas, se aporta información relativa al porcentaje de llamadas recibidas por tramos horarios, en el último cuatrimestre del año:

Recibidas dentro horario		8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00
119.104	% hora	4%	13%	17%	18%	16%	13%	6%	4%	5%	5%
		4.764	15.146	20.248	21.439	19.340	14.914	6.863	5.020	5.955	5.955

Pero a su vez, debe atenderse también a la “estacionalidad” existente a lo largo de la semana, en la que el número de llamadas recibidas se comporta de forma muy diferente entre los diferentes días de la semana (y una vez más, explicada principalmente por la plataforma comercial).

El porcentaje de llamadas que en cada día de la semana se recibe se resume en la siguiente información (obtenida del histórico del cuatrimestre entre setiembre y diciembre):

Recibidas dentro horario		lunes	martes	miércoles	jueves	viernes
119.104	% día	25%	20%	20%	18%	15%
		29.312	24.083	24.227	21.772	18.205

Por otra parte, los agentes también tienen que revisar y gestionar la documentación que se deriva de las altas, bajas, bonificaciones, cambios de titularidad, etc...

A continuación, se muestra la información relativa a las operaciones de BackOffice gestionadas a lo largo del último año:

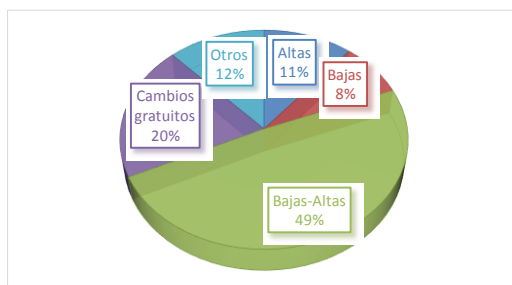


Resumen Año '20

GESTIÓN COMERCIAL

Evolución mensual

			enero	febrero	marzo	abril	mayo	junio	julio	agosto	septiembre	octubre	noviembre	diciembre
TOTAL	14.378		1.311	1.126	977	604	1.210	1.387	1.342	844	1.323	1.423	1.425	1.552
Altas	1.612	11%	184	130	84	33	132	153	150	95	187	198	145	157
Bajas	1.096	8%	76	78	69	60	108	121	102	65	84	122	107	104
Bajas-Altas	7.012	49%	647	547	597	344	528	697	680	394	561	566	676	775
Cambios gratuitos	2.933	20%	255	239	140	99	184	282	272	189	294	355	291	333
Otros	1.725	12%	185		87	68	112	134	138	101	197	1832	206	183



Acometidas	324
Consultas oficinas	314
Certificado corriente pagos	258
Bonificación familias numerosas	239
Fosas sépticas	186
Bonificación fugas ocultas	159
Certificado consumos	142
Solicitud duplicado contrato	103

Resulta necesario, dado el carácter estructural (no se trata de necesidades puntuales) de las operaciones a gestionar, por tanto, destinar recursos adicionales a la gestión de la documentación. En ningún caso será labor del supervisor / coordinador la realización de estas tareas.

Para ello se dispone de una cuenta de correo electrónico "documentos@consorciodeaguas.eus" donde se recibe la gran mayoría de documentación y un apartado de correos para la correspondencia escrita. El Consorcio se encargará de hacer llegar esta última a las oficinas del proveedor.

En determinadas ocasiones, para la realización de campañas extraordinarias, o en circunstancias concretas en las que resulte necesario el refuerzo del servicio para acometer tareas adicionales alas contratadas, el Consorcio podrá solicitar a la empresa adjudicataria los servicios requeridos, siempre con al menos 48 horas de antelación. Este tipo de servicios de refuerzo se facturarán en base al precio establecido en la oferta para las "campañas". Definida la "campaña" como una semana laboral de media jornada (4h) de un trabajador.



En el supuesto de conflictos internos o huelga laboral que afecte al servicio, el adjudicatario vendrá obligado a ofrecer las soluciones que garanticen los servicios mínimos imprescindibles que determine el Consorcio.

6.3 Aspectos funcionales

La empresa adjudicataria deberá grabar todas las llamadas entrantes y salientes tanto en el servicio comercial. Las solicitudes de cita previa, como el de averías (se excluyen las de centralita) y se compromete a ponerlas a disposición del Consorcio al menos durante 30 días. El Adjudicatario realizará un almacenamiento de las grabaciones asignándoles una denominación unívoca que garantice la localización de ésta y que posibilitará realizar la búsqueda, localización y acceso de las mismas por diferentes criterios:

- Fecha y hora de llamada
- Plataforma: comercial o averías
- Agente
- Teléfono del llamante
- Número de Cliente

Ante una solicitud de cambio en las locuciones o de las diferentes gestiones, el proveedor deberá ejecutarla en las 24 horas laborables siguientes a la solicitud. En caso de tratarse de situaciones críticas o excepcionales se realizará de forma inmediata.

Todos y cada uno de los puestos y agentes contratados estarán habilitados para la atención de cualquier tipo de consulta, reclamación, atención de la centralita o recepción de avisos de posibles averías, sin perjuicio de lo que establece el párrafo siguiente.

En el momento en que se recibiera un aviso de avería en la red municipal, si el número de puestos contratados en esa franja-horaria es superior a uno, el adjudicatario deberá garantizar que uno de los puestos deberá de destinarse en exclusiva a la recepción de llamadas de averías. En el caso de que se dé una llamada de averías y este puesto se encuentre ocupado, se deberá desviar esta llamada a uno de los otros puestos.

Igualmente, deberá garantizarse que siempre habrá un agente dedicado a las labores de atención de la centralita durante el horario de prestación de dicho servicio. Así como un agente adicional



al menos (dependiendo del número de llamadas entrantes y la obligación de cumplir con los niveles de servicio) para la atención a las solicitudes de “cita previa”.

El personal dedicado por el adjudicatario deberá estar a disposición de atender llamadas de los clientes tanto en euskera como en castellano.

Aquellas consultas que, por su carácter excepcional, no puedan ser resueltas por el personal del adjudicatario, serán transmitidas a la mayor brevedad al Consorcio de Aguas Bilbao-Bizkaia.

Tanto para la gestión de los avisos de averías de los municipios cuyas redes de distribución de aguas están explotadas por el Consorcio como para la gestión comercial y solicitudes de cita previa, se le proporcionarán al adjudicatario de los trabajos, las aplicaciones informáticas desarrolladas o en uso en el Consorcio.

Estas aplicaciones residen en los ordenadores centrales del Consorcio y el adjudicatario accederá a las mismas mediante la infraestructura informática detallada en el presente pliego.

El adjudicatario de los trabajos, independientemente de los sistemas que internamente utilice para la gestión de los avisos recibidos, deberá de utilizar la aplicación que se le proporcione de forma sistemática.

6.3.1 Gestión Comercial

El funcionamiento se ajustará al Procedimiento Normalizado del Servicio de Atención Telefónica y las correspondientes Instrucciones Técnicas que se facilitarán al adjudicatario.

6.3.2 Gestión de averías

El adjudicatario debe de introducir el aviso a la aplicación mientras está conversando con el cliente que hace la llamada, para que una vez introducido el aviso, se le proporcione al citado cliente el código único de aviso que genera la aplicación y que podrá ser utilizado por el mismo para solicitar posteriormente el estado de solución del problema.

Durante el servicio nocturno (partir de las 20 hrs y hasta las 8 hrs del días siguiente), fines de semana y festivos, el adjudicatario deberá crear la orden de trabajo que dé aviso al Consorcio de la existencia de una nueva incidencia a resolver, comunicar dicha incidencia telefónicamente al número que le sea indicado, así como alimentar las aplicaciones, a partir de la información que le sea remitida desde los servicios del Consorcio que se encuentran en el exterior en la resolución de la incidencia.



La aplicación proporcionará al adjudicatario los datos necesarios para poder informar en cualquier momento a los usuarios del sistema del estado de progreso del aviso que cursaron con anterioridad. El adjudicatario deberá introducir en la aplicación los datos que pudieran proporcionársele por vía telefónica, cuando no haya habido otra alternativa para alimentar la propia aplicación respecto a informaciones significativas para la prestación del servicio de atención al cliente.

6.4 Realización de la oferta y condicionantes mínimos

El número mínimo de agentes por tramos horarios mediante los que se debe prestar el servicio es el siguiente:

- Servicio de centralita: 1 agente en cualquier tramo horario
- Atención a solicitudes de “cita previa”: 1 agente en cualquier tramo horario
- Atención a Averías: 1 agente en cualquier tramo horario
- Atención Comercial conforme la siguiente tabla

<u>hora</u>	<u>nº agentes</u>
8 a 9	7
9 a 10	14
10 a 11	16
11 a 12	16
12 a 13	16
13 a 14	13
14 a 15	9
15 a 16	8
16 a 17	8
17 a 18	8

A su vez, el número mínimo de horas semanales (entendida semana con cinco días laborables de lunes a viernes) dedicadas a la plataforma comercial mediante las que se debe prestar el servicio será de **692 horas**. En el mes de agosto

La oferta a realizar deberá especificar y concretar la distribución de este número mínimo de horas entre tramos horarios y días de la semana, tratando de optimizar los recursos dedicados a un servicio en el que se muestra una estacionalidad (tanto en cuanto a tramos horarios como a días) y, atendiendo siempre a los mínimos establecidos en la tabla anterior.



A su vez, la oferta deberá establecer una propuesta del número de horas adicionales (a la mínima establecida) dedicadas a cada una de las plataformas, así como su distribución entre los días y tramos horarios de la semana.

Por último, deberá concretar también en la oferta económica, el coste de la contratación de la realización de una campaña (dedicación de recursos a la realización de encuestas, atención al cliente para determinada tipología de consultas, emisión de llamadas por otras necesidades del CABB, etc...), definida la misma como una semana laboral de media jornada (4h) de un trabajador.

El precio ofertado por el licitador debe considerar, adicionalmente a la prestación del servicio definida en el objeto del contrato, la realización de 10 campañas; de forma que la certificación mensual de los trabajos a pagar se realizará a partir de la minoración del precio total del contrato en el coste estimado de la realización de esas 10 campañas.



7. SEGUIMIENTO, CALIDAD DEL SERVICIO Y PENALIZACIONES POR INCUMPLIMIENTO

Los agentes deberán tener al menos las siguientes habilidades y aptitudes:

- Habilidades de comunicación,
- Adaptabilidad (es decir, flexibilidad en el tratamiento de distintas situaciones y clientes),
- Habilidades en la resolución de problemas,
- Orientación al servicio y al cliente
- Orientación hacia las metas y capacidad para hacer frente a la demanda.

El nivel de servicio deberá prestarse con los siguientes parámetros de calidad:

- % llamadas atendidas s/recibidas en cada plataforma: 85% objetivo mínimo mensual a alcanzar en cada una de las plataformas (comercial, cita previa, centralita y averías)
 - Fórmula: $\% \text{ llamadas atendidas} = (\text{Llamadas atendidas} / \text{Llamadas recibidas en horario}) * 100$
 - Penalización: si el porcentaje de llamadas atendidas no alcanza el 85%, se deducirá un 1% y por cada punto porcentual de desviación superior un 1% adicional en la facturación mensual de atención telefónica. Por ejemplo, si el porcentaje de atención mensual es del 82,4%, la desviación sería de $85 - 82,4 = 2,6\%$ y la penalización ascendería a $1\% + 2\% = 3\%$ de la facturación mensual.
- Porcentaje de llamadas atendidas en menos de 30 segundos: 60% objetivo mínimo mensual a alcanzar en cada una de las plataformas (comercial, centralita y averías)
 - Fórmula: $\% \text{ tiempo de respuesta} = (\text{Llamadas atendidas} < \text{umbral} / \text{llamadas atendidas}) * 100$
 - Penalización: si el porcentaje de tiempo de respuesta es inferior al 60%, se deducirá un 1%, y por cada punto porcentual de desviación inferior, un 1% más en la facturación mensual de atención telefónica. Por ejemplo, si el porcentaje de tiempo de respuesta es



del 56,3%, la desviación sería de $60 - 56,3 = 3,7\%$ y la penalización ascendería a $1\% + 3\% = 4\%$ de la facturación mensual.

- Llamadas rechazadas por saturación deberán ser inferior al 5% diario en cada una de las plataformas.
 - Fórmula: $\% \text{ llamadas rechazadas por saturación} = \frac{\text{llamadas rechazadas por saturación}}{(\text{llamadas recibidas en horario} + \text{llamadas rechazadas por saturación})} * 100$
 - Penalización: cuando el porcentaje de las llamadas rechazadas por saturación en el cómputo diario y por plataforma sea igual o superior al 5%, se penalizará con un 1% en el total de la factura mensual más un 1% de desviación por cada punto al de desviación. Por ejemplo, si el porcentaje de llamadas rechazadas por saturación es del 6,8%, la desviación sería de $6,8\% - 5\% = 1,8\%$ y la penalización ascendería a $1\% + 1\% = 2\%$ de la facturación mensual.
- En la evaluación de la satisfacción con el agente mediante IVR al final de la llamada, la valoración mensual de cada pregunta no debería estar por debajo del 3 sobre 5.
 - Fórmula: $\% \text{ incumplimiento IVR} = \frac{\text{valoraciones con puntuación } \leq 3}{\text{total de valoraciones en relación a la pregunta que hace referencia al agente}}$
 - Penalización: se deducirá un 0,5% de la facturación mensual de atención telefónica por cada punto porcentual o parte proporcional de incumplimiento en la IVR. Por ejemplo, si el porcentaje de respuestas que han valorado con 3 o menos la atención recibida por el agente es del 4,15%, la penalización será de $4,15\% * 0,5\% * 100 = 2,075\%$ de la facturación mensual.

A continuación, se especifican una serie de circunstancias por las que no se aplicarían las penalizaciones:

- Superación del 12% sobre las previsiones de actividad aprobadas por ambas partes, si no ha sido previamente previsto por el Consorcio con la suficiente antelación para que el contratista pueda optimizar los recursos
- Averías en los sistemas informáticos por causas ajenas al proveedor. Se excluirán del cómputo mensual, los días en los que se haya producido dicha avería.
- Formaciones de aplicaciones que comporten penalización en los niveles de servicio. El Consorcio determinará el tiempo máximo de no aplicación de la penalización que será razonablemente aceptable.



- La aplicación de nuevos procedimientos que impliquen un incremento en la duración media de la llamada superior al 12%.
- Cualquier otra causa ajena al proveedor que supusiera un necesario incremento del dimensionamiento no previsto con un mínimo de 2 semanas de antelación.

El establecimiento de penalizaciones durante tres meses consecutivos podrá dar lugar a la rescisión del contrato y a la ejecución de las garantías y/o avales prestados, salvo que, a criterio exclusivo del Consorcio de Aguas, exista razón suficiente que posibilite la justificación de dicha situación.

El proveedor deberá contar con un gestor de estadísticas accesible en tiempo real vía web, que permita obtener información online, aplicando filtros temporales de servicio...Todos estos datos se deben poder descargar en formatos de texto y Excel. Las consultas deberán poder ser por día, franja horaria, plataforma, etc.

Se facilitará mensualmente un reporte que contenga:

- Llamadas recibidas
- Llamadas atendidas en intervalos de 10 seg hasta los 60 seg de tiempo de espera y acumulado después de 60 seg
- Llamadas abandonadas en intervalos de 10 seg hasta los 60 seg de tiempo de espera y acumulado después de los 60 seg
- Llamadas rechazadas (bien porque no han entrado en cola porque ya estaba llena o bien porque no han sido atendidas después del tiempo máximo de espera en la misma)
- Tiempo medio y máximo de espera
- Llamadas de salida
- Tiempo medio de conversación
- Tiempo medio de abandono
- Nivel de servicio
- Número de agentes logados
- Detalle de las respuestas de la IVR identificando teléfono del llamante y resumen de total respuestas.



- Análisis individualizado de las llamadas con puntuación de cero en la IVR con indicación de la acción a realizar (si así procede) para la mejora de la atención.

Esta información deberá estar totalizada por día, franja horaria y plataforma (averías, comercial y centralita). No se contabiliza en los 20 seg. el tiempo de mensaje previo a la atención ni tampoco aquellas llamadas que han sido abandonadas antes de 3 segundos.

Además, el adjudicatario presentará mensualmente un informe de seguimiento detallado de la gestión telefónica de los parámetros indicados por el Consorcio que posibilite el control de la adecuación del mismo a los requisitos establecidos en los pliegos de condiciones. Este informe deberá estar disponible antes del día 14 del mes siguiente.

Asimismo, diariamente se enviará al Consorcio resumen de las operaciones en fase de tramitación en la plataforma comercial con indicación de:

- Tipo de gestión
- Dirección y solicitante
- Requisito / documentación pendiente para su registro en la aplicación del Consorcio,
- fechas de solicitud y de requerimientos de documentación / confirmación por parte del agente.

Se habilitará la infraestructura para que el Consorcio tenga acceso desde su propia red corporativa a un portal de estadísticas o aplicativo donde puedan extraerse los reportes de actividad e información de la actividad en tiempo real. Asimismo, deberá presentar cualquier otro informe que sea solicitado por el Consorcio en relación a la prestación del servicio.

El desarrollo del servicio a realizar estará sometido a la consideración previa e inspección del Consorcio en todo momento, sin que ello exima al adjudicatario de su responsabilidad en la correcta ejecución de los trabajos.

Para ello, los representantes del Consorcio tendrán libre acceso a las instalaciones o centro de trabajo donde se desarrolle la actividad encomendada, debiendo la empresa adjudicataria suministrarles cuanta información considere oportuna. Además, a cargo del adjudicatario existirá una línea de monitorización que permita, comprobar el estado de la plataforma, valorándose la posibilidad de escucha en directo de



llamadas, de forma que desde el Consorcio se pueda tener un conocimiento en tiempo real de todas las incidencias, llamadas y estadísticas que se estén produciendo.

Asimismo, la empresa adjudicataria deberá presentar los siguientes planes:

- Plan de Contingencia que asegure los medios de contingencia, backups, recuperación ante cualquier fallo que asegure la prestación del servicio. La solución de la centralita y sistemas de telefonía deben basarse en una arquitectura totalmente redundada, sin puntos únicos de fallo que ofrezca alta disponibilidad destacando:
 - Disposición de equipo de guardia
 - Disposición de equipos SAI-UPS para minimizar los efectos de un corte de fluido eléctrico externo
 - Comunicaciones, detallando las medidas contempladas con respecto a la electrónica de red
 - Procedimientos de respaldo
 - Procedimientos de protección de los equipos
 - Procedimiento para la prestación del servicio en la modalidad de Teletrabajo (ej. Covid-19)
- Plan de Arranque del servicio que garantice el completo traspaso del servicio, sin que el mismo afecte a su funcionamiento y asumiendo todos los costes en los que sea necesario incurrir a tal efecto. El plan deberá contemplar:
 - Estructura dedicada con definición de responsabilidades
 - Cronograma del plan de transición., descripción y plazos de las actividades
 - Gestión y organización de los recursos humanos necesarios para los servicios, selección, contratación y formación. Para la formación de un agente nuevo es necesario aproximadamente un mes.
 - Habilitación de los espacios físicos de la plataforma, necesarios para el desarrollo de la prestación de los servicios.
 - Habilitación y despliegue de los sistemas informáticos y de comunicación necesarios.



- Seguimiento y control del Plan hasta el inicio de la actividad, incluidas las pruebas de funcionamiento.
- Plan de Calidad que contendrá al menos una descripción del plan (con la sistemática, modelo de control y estructura dedicada) y la metodología para alcanzar resultados (indicando sus planes de acción ante la apreciación de desviaciones de la calidad del servicio). Mensualmente se monitorizará como mínimo 3 escuchas por agente con el fin de realizar una evaluación de los agentes determinándose, en su caso, las acciones de mejora necesarias. Además, de cara a conocer la experiencia del cliente, se deberán realizar encuestas de satisfacción focalizadas en la atención recibida en su contacto mediante una locución automática inmediatamente posterior a la llamada, con preguntas sobre el tiempo de espera y la atención recibida por parte del agente. Mensualmente se entregará un informe con las conclusiones y propuestas de mejora antes del día 14 del mes siguiente.
- Plan de Formación: Los agentes deben recibir una formación continua que debe estar documentada y orientada a cada agente individual. Para ello, se deberá disponer de una sala de formación adecuada con puestos PC's con conexión a internet y a las aplicaciones del Consorcio, así como un puesto de profesor con multimedia. Para la formación inicial se posibilitará la escucha en tiempo real de llamadas (diálogo completo entre cliente y gestor veterano) al trabajador que recibe la formación.

La empresa adjudicataria se encargará de la elaboración, uso y actualización de los manuales para la formación y deberá facilitar un ejemplar actualizado en formato electrónico al Consorcio.

- Plan de Devolución del Servicio que contenga una propuesta de transición-salida del servicio para el momento en el que finalice el contrato, pudiendo imponer el CABB la introducción de las modificaciones necesarias para asegurar el adecuado cumplimiento del contrato. El adjudicatario deberá garantizar la transferencia del conocimiento adquirido y entregar al Consorcio todos los productos desarrollados en el marco del contrato incluyendo software, manual de procedimientos, documentación generada y cualquier otro. Así mismo, se comprometerá a facilitar la organización de los turnos previsto para el primer mes tras la devolución del servicio. La no presentación de este plan se penalizará con un 10% del importe de facturación mensual. El plan deberá recoger:



- Estructura dedicada con definición de responsabilidades
- Cronograma, descripción y plazos de las actividades
- Manual de procedimientos actualizado en formato electrónico



8. PLAZO DE INICIO DE LOS TRABAJOS

Una vez adjudicado el contrato, el plazo de inicio de los trabajos será como máximo, de un mes a partir de la firma del contrato.

El adjudicatario deberá dar cumplimiento a todos y cada uno de los parámetros de calidad exigidos por el Consorcio desde el inicio. No obstante, el Consorcio podrá valorar la no aplicación de penalizaciones durante los primeros meses de inicio de la prestación del servicio por causas justificadas.

El incumplimiento de estos parámetros durante 3 meses consecutivos podrá dar lugar a la resolución del contrato por parte del Consorcio una vez analizados los datos y considerándolos injustificados mediante las comprobaciones que el Consorcio estime oportunas.

Bilbao, 27 de enero de 2021

Fdo.: Unai Lerma Mentxaka
Director Comercial y de Gestión de la Calidad