PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS QUE HAN DE REGIR LA CONTRATACIÓN, MEDIANTE PROCEDIMIENTO ABIERTO, DEL SERVICIO TELEFÓNICO DE INFORMACIÓN DE PROGRAMAS Y SERVICIOS DEL IDEPA Y SUS ENTIDADES OPERATIVAS. (EXPTE: C/010/2009)

1.- CONTENIDO

El Instituto de Desarrollo Económico del Principado de Asturias es el instrumento de promoción empresarial del Principado de Asturias. Para llevar a cabo su labor, desarrolla diferentes programas y actuaciones de interés para la empresa: ayudas financieras, desarrollo de suelo industrial, promoción internacional, apoyo a la innovación, asesoramiento sobre diferentes materias, etc. Dichos programas son desarrollados por sus propios medios o con la colaboración de sus entidades operativas: Sociedad Regional de Promoción, S.A. ASTURGAR, SGR, Sociedad de Promoción Exterior Principado de Asturias, S.A., ASTUREX, así como por el Centro Europeo de Empresas e Innovación, CEEI.

En este marco, el objeto del presente contrato es la prestación de un servicio profesional y especializado en ofrecer información telefónica rápida y eficaz, acerca de las actividades y servicios del IDEPA y sus entidades operativas y, en especial, de las medidas públicas de apoyo a la financiación de proyectos empresariales.

2.- CONDICIONES GENERALES DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

Dos personas, al menos, deberán cubrir el servicio de información.

La cualificación del equipo exigida en el Pliego de Cláusulas, deberá mantenerse durante todo el período de vigencia del contrato, y el mismo cumplirá los requisitos que para la prestación del servicio exijan las normas laborales y el convenio colectivo estatal para el sector de Contact Center.

En relación con el personal que atienda directamente el servicio, que deberá estar contratado con la categoría de, al menos, Titulado Medio según el convenio sectorial de Contact Center, el IDEPA podrá solicitar los TC´s del personal vinculado al servicio en cualquier momento.

Además, el adjudicatario deberá poseer personal formado con las mismas características que el equipo titular para cubrir los periodos de descanso así como posibles necesidades ante incrementos de llamadas en determinados horarios.

El servicio será prestado de lunes a viernes de 09:00 a 14:00 horas, exceptuando los festivos nacionales, así como las fiestas locales de Llanera.

El IDEPA ofrecerá formación a los formadores de la empresa adjudicataria del servicio, y ésta será la responsable de trasladar la formación a los agentes implicados en las acciones del IDEPA. No obstante, el IDEPA podría dar la formación directamente a los agentes si así lo considerase.
Los agentes de la empresa adjudicataria del servicio, además de dominar las técnicas de atención telefónica de información al público así como la formación específica del IDEPA, conocerán, usarán y ofrecerán al público, la información específica que se ofrece a través de la Web del IDEPA y sus entidades operativas.

La empresa adjudicataria deberá suministrar información estadística diaria y mensual al IDEPA sobre el servicio telefónico. El contenido del informe será determinado por ambas partes. A modo indicativo deberá contener: número de llamadas en tramos de una hora, número de llamadas atendidas, número de llamadas abandonadas, duración media de las llamadas, número de llamadas que pasan por el campo de espera, duración media del tiempo que estén las llamadas en campo de espera y un estudio cualitativo donde se analicen las llamadas según tipología, sexo, procedencia, tipo de consulta y cualquier otra que sea exigida por la IDEPA.

El IDEPA designará un interlocutor para la dirección, coordinación y gestión del proyecto siendo obligación de la empresa adjudicataria asignar a un jefe de proyecto como interlocutor con el IDEPA.

3.- CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS.

La central telefónica que soporta y direcciona la entrada de llamadas, deberá reunir, al menos, los siguientes requisitos:

- Capacidad suficiente para albergar las extensiones y primarios necesarios para dar servicio al número máximo de agentes que pueda requerir la campaña.
- Capacidad para implementar una IVR.
- Capacidad de priorización de llamadas.
- Capacidad para la elaboración de informes diarios sobre llamadas atendidas, abandonadas, en espera, emitidas y duración de las mismas.

El número telefónico será contratado por el IDEPA a quien corresponderá su titularidad. Éste cederá su uso al adjudicatario.

El servicio se desarrollará en los locales del adjudicatario. Con el fin de favorecer el seguimiento y evaluación del servicio, así como la formación permanente del personal asignado al servicio y la coordinación entre los responsables del IDEPA y de la empresa adjudicataria, será requisito imprescindible que la empresa disponga de locales y medios técnicos en el territorio del Principado de Asturias durante la ejecución del contrato.

La conexión con los sistemas informáticos del IDEPA se realizará vía Internet con protocolo http. La empresa adjudicataria deberá disponer de una conexión a Internet adecuada y suficiente.

El adjudicatario deberá instalar, mantener y actualizar, con el apoyo y asistencia del IDEPA, las aplicaciones corporativas del IDEPA, que éste considere necesarias para la adecuada prestación del servicio. Contará para ello con servicio externo de mantenimiento ó personal especializado propio.

Los puestos de los agentes dispondrán de un equipo informático con acceso a Internet, suficiente para las operaciones que deban realizar.

Rosendo Rojas Sánchez
Director Área de Conocimiento e Imagen