



**PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARA LA CONTRATACIÓN
DEL SERVICIO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA EN LA AGENCIA
ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS**

INTRODUCCIÓN

La Agencia Española de Protección de Datos (A.E.P.D.) es un Ente Público independiente que se encuentra regulado en la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos y en su Estatuto aprobado por Real Decreto 428/1993, de 26 de marzo.

El presente pliego establece las condiciones técnicas particulares que han de regir para la contratación del traslado del servicio de atención telefónica mediante personal externo en la Agencia Española de Protección de Datos, todo ello de conformidad con lo dispuesto en la Ley General Presupuestaria, en lo que es de aplicación a este Ente independiente.

En el marco de su gestión esta función de atención telefónica de llamadas y/o consultas, la Agencia Española de Protección de Datos dispone actualmente de personal funcionario que recibe llamadas previamente derivadas de una centralita de línea inteligente 901, que es atendida, en un primer instante, por personal discapacitado (2 trabajadores) de una empresa contratada al efecto, que realiza las labores de teleoperadores en régimen de turnos de mañana de 5 horas ininterrumpidas.

El funcionamiento actual de este centralita inteligente es, en resumen, el expuesto en el Anexo I del presente pliego:

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

Establecer un sistema de atención telefónica cuyas tareas a realizar, son los que se detallan a continuación:

- Atención de centralita corporativa y derivación de llamadas a sus extensiones.
- Atención de consultas de información sobre protección de datos en un primer nivel muy básico, un segundo nivel más avanzado y, en su caso, un tercero mediante la transferencia final de las llamadas al Grupo de Técnicos de la Agencia Española de Protección de Datos.



2.- PLAZO.

Dos años prorrogable por otros dos años.

3.- CONDICIONES ESPECÍFICAS

3.1. HORARIO.

El horario de Atención del Servicio será de lunes a viernes laborables de 09:00 a 17:30 horas, mediante el siguiente sistema de sesiones:

09:00 a 14:30 horas: Nivel de máximo rendimiento y máxima ocupación de efectivos (cinco personas)

14:30 a 17:30 horas: Nivel de mínimo rendimiento y mínima ocupación de efectivos (2 personas)

Se tendrá en cuenta el funcionamiento actual del sistema de llamadas en la Agencia, tal y como se detalla en el Anexo I.

3.2. LUGAR PRESTACIÓN DEL TRABAJO

El trabajo se realizará en la sede de la empresa adjudicataria.

3.3. RECURSOS HUMANOS Y NIVELES DE ATENCIÓN

La empresa adjudicataria pondrá a disposición de la Agencia Española de Protección de Datos un mínimo de 5 personas para realizar la función de atención telefónica, de entre las cuales se designará un jefe de equipo que, además de las funciones propias que le sean encomendadas por su puesto de trabajo, deberá ser la persona que se relacione como interlocutor con la Agencia Española de Protección de Datos, informando periódicamente al Servicio de Atención al Ciudadano de cuantas incidencias, disfunciones, mejoras o sugerencias le sean transmitidas por los ciudadanos.

Se entiende que debe ponerse a disposición de la Agencia personal que atienda las consultas en distintos niveles, según su grado de dificultad, hasta el traslado de la cuestión planteada al personal especializado de la Agencia.

Durante el mes de agosto el servicio se reducirá a 2 personas.

Teniendo en cuenta el volumen de tráfico recibido en el horario de prestación del servicio de unas 5.500 llamadas/mes, y el tiempo medio de conversación, en torno a 100 segundos, se pretende que se llegue a atender el 95% de las llamadas recibidas.



El personal que atiende las llamadas tendrá que tener una formación básica en materia de protección de datos. Al efecto, se desarrollarán cursos de formación en la materia, de 15 horas de duración, que serán impartidos en la sede de la Agencia Española de Protección de Datos, antes del inicio de la prestación objeto del presente pliego.

3.4. DIMENSIONAMIENTO. En el anexo II se incluye cuadro resumen sobre el dimensionamiento pretendido con una comparativa de llamadas por franja horaria de prestación de servicio.

3.5 MODELO TECNOLÓGICO

Dado que el Servicio va a prestarse en las instalaciones de la empresa adjudicataria, las extensiones telefónicas de los agentes del Servicio estarán conectadas a la centralita de red inteligente de la misma. Esta centralita estará supervisada por una empresa externa que puede ser o no la empresa adjudicataria del presente concurso. En caso de que se trate de empresas diferentes, deberá garantizarse la comunicación necesaria entre ambas para asegurar un perfecto funcionamiento de aquella.

En caso de que la Agencia Española de Protección de Datos modifique el número telefónico asociado a la red inteligente, lo comunicará a la empresa encargada de su supervisión.

Requerimientos técnicos:

- La Agencia Española de Protección de Datos, durante el horario de prestación del servicio, desviará a un número de teléfono conectado a la centralita de la adjudicataria las llamadas del número de red inteligente (902) actualmente asignado al servicio.
- Se establecerá un mecanismo de comunicación entre ambas centralitas para que los agentes del Servicio puedan transferir las llamadas a la centralita de la Agencia Española de Protección de Datos.

Se admite la utilización de un modelo de trabajo basado en la transferencia de llamadas por Red Pública de Telefonía. Dicho modelo consiste en la emisión de una llamada para cada transferencia a números telefónicos asociados directamente a las extensiones o grupos de salto destino, o en su caso el uso de terminales IP. Se tenderá a facilitar la marcación del número de destino mediante el uso del menor número de teclas posibles.

3.6. CONTROL Y SEGUIMIENTO DEL SERVICIO

Las tareas de control y seguimiento que se realizarán durante la puesta en marcha y prestación son:



- El Departamento Operaciones de la empresa adjudicataria actuará como interlocutor único de todo el equipo, debiendo controlar el correcto funcionamiento interno del Servicio, así como los objetivos fijados al equipo de Operación.
- El Departamento Operaciones tendrá la responsabilidad de informar a su interlocutor en la Agencia Española de Protección de Datos de las incidencias que se produzcan, así como las actuaciones comunes, notificando de forma inmediata de aquellas cuestiones que afecten directamente a Agencia Española de Protección de Datos .
- La adjudicataria emitirá un informe diario con formato validado por ambas compañías en donde queden recogidos los contactos efectuados, así como cualquier información que se considere necesaria para el control operativo del Servicio.
- Mensualmente se realizarán informes con los siguientes contenidos:
 - Informe de llamadas recibidas.
 - Informe de llamadas atendidas.
 - Informe sobre la tipología de las llamadas atendidas
 - Mejoras que aportar al Servicio.
 - Informe de envío de formularios
 - Informe de preguntas más frecuentes
- Paralelamente, se realizará otro informe en el que se contendrá el dimensionamiento mensual de las horas realizadas.

3.7. PRECIO

Siguiendo el modelo tecnológico propuesto, el coste telefónico del desvío de las llamadas entre la adjudicataria y la Agencia Española de Protección de Datos se facturara aparte según las tarifas vigentes del operador con el que la adjudicataria mantenga acuerdos.

Coste anual del contrato 140.000 € incluido el IVA.

El precio incluye también el gasto de llamadas

3.8. FORMA DE PAGO

Facturación mensual por trabajo realizado, pago mediante transferencia bancaria a 30 días fecha factura.

4. MEJORAS.

En caso de no ser posible derivar la llamada al grupo de Técnicos de **AGENCIA ESPAÑOLA DE PROTECCIÓN DE DATOS**, los agentes del servicio cumplimentarán un formulario básico con el motivo de llamada,



nombre de la persona y teléfono de contacto para que los Técnicos atiendan la solicitud cuando les sea posible devolviendo una llamada a la persona interesada.

De este modo se pretende maximizar el nivel de atención del Servicio. La Agencia Española de Protección de Datos comparte la filosofía de fomentar la incorporación al mundo laboral de personas discapacitadas, siendo este el prisma bajo el cual se plantea este proyecto, por lo que en nuestro equipo humano contamos actualmente con personal discapacitado seleccionado y formado para la prestación del Servicio. Es nuestro objetivo que el personal contratado para la prestación de este servicio sea discapacitado en todo o en parte.

El licitador tendrá cuantas reuniones sean necesarias con la Secretaría General de la AEPD para aclarar aquellos extremos que no estén suficientemente claros en su oferta.



ANEXO I

EXPLICACIÓN DEL FUNCIONAMIENTO ACTUAL DEL SERVICIO DE LLAMADAS TELEFÓNICAS A LA A.E.P.D.

Opciones 1 y 2.

Entran todas las llamadas, sin limitación, al mensaje de bienvenida, a través del número 901 100 099.

Se pasa la llamada al número 91-3996201, que es recogida por los operadores telefónicos de la empresa externa

Días laborables:

A) Cuando la llamada se produzca de **9:00 a 14:30 horas**, el funcionamiento es el siguiente:

Inicialmente se pasa la llamada a un **grupo de salto** formado por las extensiones, correspondientes al personal funcionario de Atención al Ciudadano. Desde cada una de estas extensiones del grupo de salto se puede recuperar la llamada de cualquier otra extensión pulsando el 6 del teléfono.

En caso de que **no se coja** ninguna de estas extensiones o estén **ocupadas**, después de **10 segundos**, sale un mensaje.

Pasados otros **10 segundos** desde el final del mensaje anterior sale otro mensaje

Transcurridos **40 segundos** desde el inicio de la llamada, **dentro del horario de los operadores** se pasará automáticamente la llamada a la **opción 3**, que se detalla más adelante.

B) Cuando la llamada se produzca de **14:30 a 17:30 horas**, el funcionamiento es el mismo que el descrito anteriormente, con una ligera variación en cuanto al contenido del último mensaje.

C) Cuando la llamada se produzca fuera de horario de atención al público, **después de las 17:30 horas o domingos y festivos**, el mensaje que sale es diferente y se indica que se puede consultar nuestra página web



Sábados:

Cuando la llamada se produzca de **10:00 a 13:00 horas**, el funcionamiento es el mismo que el descrito en las opciones A y B.

Opción 3 por defecto

Se pasa la llamada al número 91-3996300, que es atendido por los operadores de centralita.

A) En caso de que **no se conteste** la llamada de **9:00 a 14:30 horas**, en **10 segundos**, sale un mensaje

Transcurridos **30 segundos** desde el inicio de la llamada, **dentro** sale el mensaje *“En estos momentos no podemos atenderle. Por favor vuelva a intentarlo pasados unos minutos”* y corta la llamada.

B) Entre **14:30 y 17:30 horas** se redirige la llamada al número 91-3996201, opción 1 y 2, cuyo funcionamiento se detalló más arriba.



ANEXO II

**DIMENSIONAMIENTO PROPUESTO CON UNA COMPARATIVA DE
LLAMADAS POR FRANJA HORARIA DE PRESTACIÓN DE SERVICIO**

LUNES A VIERNES LABORABLES				
	% llamadas	Llamadas entrantes	Llamadas Contestadas	TOP^s
09:00-10:00	5,00%	63	60	2
10:00-11:00	20,00%	253	240	4
11:00-12:00	25,00%	316	300	4
12:00-13:00	25,00%	316	300	4
13:00-14:00	15,00%	189	180	4
14:00-14:30	10,00%	126	120	3
TOTAL	100,00%	1263	1200	



ANEXO III

CRITERIOS DE VALORACIÓN DE LA OFERTA

VALORACIÓN	PUNTUACIÓN
Capacidad técnica de la empresa por realizar el servicio	5
Contratos similares de la empresa con el sector público y privado	5
Informes e información que remitan a la Agencia Española de Protección de Datos	5
Formación de personal que atienda telefónicamente en materia de protección de datos	25
Contratación de personal discapacitado	15
Compromiso de devolución de llamadas	5
Precio del servicio	40