PLIEGO DE PRESCRIPCIONES TÉCNICAS PARTICULARES QUE HA DE REGIR EL CONTRATO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN E INFORMACIÓN AL USUARIO DE TRANSPORTE PÚBLICO A TRAVÉS DEL CENTRO DE LLAMADAS DE LOS CONSORCIOS DE TRANSPORTE METROPOLITANO DE ANDALUCÍA

1.- OBJETO DEL CONTRATO.

El objeto del contrato consiste en la realización de las actuaciones necesarias para la prestación del servicio de atención e información telefónica y por medio de otros sistemas telemáticos al usuario de transporte público metropolitano de Andalucía.

Los servicios básicos que comprenden la presente contratación son los siguientes:

- Atención de llamadas recibidas al número de teléfono que se establezca, así como emisión de aquellas, con el objeto de facilitar a los usuarios la información solicitada sobre el transporte público metropolitano en Andalucía.
- Recepción de correos electrónicos a la dirección o direcciones que se establezcan, así como la emisión de aquellos, con el objeto de facilitar a los usuarios la información solicitada sobre el transporte público metropolitano en Andalucía.
- Recepción de mensajería vía App móvil WhatsApp al número que se establezca, así como la emisión de aquella, con el objeto de facilitar a los usuarios la información solicitada sobre el transporte público metropolitano en Andalucía.
- Recepción de quejas, reclamaciones y sugerencias, que serán remitidas al Consorcio al que se refieran en el soporte que se determine. A estos efectos, se establecerá un procedimiento por los Consorcios, a partir de las propuestas que realicen los licitadores en su propuesta técnica.
- Mecanización, almacenamiento, ampliación y actualización de los datos contenidos en el software de gestión (o base de datos) destinadas al presente servicio de información.
- Elaboración de informes técnicos sobre calidad del servicio.
- Realización de campañas promocionales relacionadas con el fomento del uso del transporte público.

Los Consorcios se reservarán la potestad de determinar los servicios a prestar, de definir y concretar los procedimientos asociados a cada una de estas tareas, las actuaciones a seguir y el derecho de modificar la relación de servicios afectados, sin que ello implique modificación del contrato. El coste de estos trabajos no podrá superar la totalidad del importe de la presente contratación.

2.- CONTENIDO DEL SERVICIO Y PLAZO PARA SU PUESTA EN FUNCIONAMIENTO.

El contenido del servicio a prestar por la empresa adjudicataria será el siguiente:

a) Información sobre el Sistema de transporte público:

Comprenderá:

- Horarios de líneas.
- Itinerarios de líneas y ubicación de paradas.
- Tarifas y uso de títulos.
- Puntos de venta, recarga y canje de títulos defectuosos.
- Cálculo de rutas.
- Otras consultas e incidencias relacionadas con el Sistema de transporte público.

b) Recepción, tramitación y seguimiento de reclamaciones, quejas y sugerencias conforme al procedimiento que se establezca.

c) Recepción y gestión de reservas para servicios de transporte a la demanda.

d) Línea permanente de comunicación con los Consorcios y los usuarios.

e) Campañas promocionales relacionadas con el fomento del uso del transporte público.

El adjudicatario dispondrá de un plazo máximo de 15 días, contado a partir de la formalización del contrato en documento administrativo, para poner en funcionamiento el servicio con el contenido especificado.

3.- HORARIO DE FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO Y DIMENSIONAMIENTO.

El horario de prestación del servicio comprenderá 18 horas de atención directa todos los días del año, incluidos, por tanto, sábados, domingos y festivos. El resto de horario, hasta completar las 24 horas del día, será cubierto mediante tecnología de tratamiento automático de llamadas. El mencionado periodo de atención directa se desarrollará de 6:00 a 24:00 horas; no obstante, los Consorcios se reservan la capacidad de variar la distribución de este horario, y los días de prestación del mismo, atendiendo a las circunstancias del servicio.

El licitador deberá presentar una planificación del servicio indicando el nº de operadores telefónicos que prestarán el servicio de atención a las personas usuarias en cada franja horaria. A título orientativo, puede tenerse en cuenta la siguiente distribución de llamadas por franjas de 2 horas durante los meses de abril de 2019 (período de invierno) y de agosto (período de verano), por ser los meses con mayor número de llamadas recibidas en ambos períodos:

Abril 2019.

Franja horaria	Nº llamadas recibidas	Franja horaria	Nº llamadas recibidas
A) De 06:00 a 08:00	495	F) De 16:00 a 18:00	4031
B) De 08:00 a 10:00	2408	G) De 18:00 a 20:00	4516
C) De 10:00 a 12:00	4584	H) De 20:00 a 22:00	3756
D) De 12:00 a 14:00	5177	I) De 22:00 a 24:00	2148
E) De 14:00 a 16:00	4129		

Agosto 2019.

Franja horaria	Nº llamadas recibidas	Franja horaria	Nº llamadas recibidas
A) De 06:00 a 08:00	713	F) De 16:00 a 18:00	5617
B) De 08:00 a 10:00	3635	G) De 18:00 a 20:00	6645
C) De 10:00 a 12:00	7140	H) De 20:00 a 22:00	5213
D) De 12:00 a 14:00	7592	I) De 22:00 a 24:00	2323
E) De 14:00 a 16:00	5750		

El nº de operadores telefónicos en las franjas horarias de 06:00 a 08:00 y de 22:00 a 24.00 será como mínimo de 2 y durante el resto de franjas horarias, como mínimo de 3.

Por necesidades del Servicio el Consorcio podrá modificar la distribución de operadores telefónicos por franjas horarias, siempre que no se supere la suma de horas diarias de prestación del servicio por el conjunto de todos ellos.

El número de llamadas recibidas en los 3 últimos años y en 2019 desde enero a noviembre, en el actual centro de atención al usuario ha sido de: 271.814 en 2016, 284.374 en 2017, 336.343 en 2018, y de 345.746 en el período indicado de 2019.

4.- REQUERIMIENTOS MATERIALES, TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD.

4.1.- Infraestructura material.

El Servicio se prestará desde una sede alquilada o en propiedad de la empresa adjudicataria, que deberá radicar en el ámbito territorial del Área Metropolitana de Sevilla.

La plataforma deberá estar dotada de todo el equipamiento necesario para el buen funcionamiento del servicio (mobiliario, teléfonos, impresoras, faxes...), debiendo tener, además, las siguientes características:

- Deberá tener capacidad para permitir el trabajo requerido y las posibles ampliaciones que pudieran producirse en el plazo de duración del contrato, incluidas sus prórrogas.
- Que cumpla la normativa de higiene y seguridad laboral, prevista por la legislación vigente.

El adjudicatario será responsable de los servicios básicos de la sede del Servicio, tales como limpieza, luz, climatización, seguridad…,corriendo de su cuenta los consumibles necesarios para el desarrollo de las funciones y la gestión diaria del Servicio.

4.2.- Infraestructura tecnológica.

La infraestructura del Servicio será propiedad de la empresa adjudicataria, su mantenimiento y reposición correrán a su cargo y estará compuesta, como mínimo, por los siguientes medios técnicos y materiales, que conformarán la infraestructura para el adecuado funcionamiento:

SERVIDORES DE RED:

Servidores de red en alta disponibilidad que garanticen la disponibilidad de las aplicaciones corporativas de la entidad relacionada con el Consorcio.

ESTACIONES DE TRABAJO:

Equipos con Windows 10 con 4 GB mínimo de memoria RAM y navegadores que soporten el acceso a SIU.

ELECTRÓNICA DE RED:

- -Switches gestionables mínimo a 1000 Mb y en alta disponibilidad para garantizar el funcionamiento de la red
- -Routers de comunicación gestionables con suficiente ancho de banda para garantizar las comunicaciones con los Consorcios, si se requiere (por ejemplo: conexión VPN)
- -Red local segmentada y dedicada al servicio que se presta al Consorcio (VLAN)

-Acceso a internet a través de fibra.

La empresa prestadora del servicio dispondrá de una red Ethernet dedicada y configurada con unas condiciones de seguridad de alto nivel para la protección de datos (sin disquetera, pendrive, USB, sin acceso al resto de las funcionalidades del PC) y a su vez se dispondrá de un control de accesos por usuario del sistema (log del sistema) y cualquier medida añadida para garantizar que el servicio esté sujeto a la normativa actual de protección de datos.

El entorno debe construirse sobre servidor de alto rendimiento con sistemas de tolerancia a fallos (redundancias de la base de datos, doble fuente de alimentación, sistemas de alimentación ininterrumpida, sistema local de backup).

Se dispondrá de un sistema de alimentación ininterrumpida que garantice el funcionamiento del servicio a pleno rendimiento en caso de corte del suministro eléctrico.

Asimismo, se dispondrá de un sistema de gestión de copias de seguridad que incorpore procedimientos de almacenaje diarios, semanales y mensuales, tanto incrementales como full Backup.

SISTEMAS DE TELEFONÍA (ACD):

El equipamiento de los sistemas de telefonía deberá contar con las siguientes características:

- Instrumentación de informador "manos libres".
- Sistema de gestión de llamadas PBX, con módulo ACD suministrado por una empresa líder en el sector.
- Posibilitar el routing de llamadas para los distintos servicios a desempeñar.
- Posibilitar la grabación de llamadas, bajo demandas y automáticas.
- Asociación de datos a la llamada grabada (día, fecha, línea, ...).
- Posibilitar la escucha de llamadas tanto internas como remotas (intrusión discreta).
- Posibilidad transferencias de llamadas tanto internas como externas.
- Disponer de una herramienta de supervisión on line VU Supervisor, para la monitorización del estado de agentes, líneas, colas de espera, etc,...
- Disponer de una herramienta de configuración del sistema para poder gestionar la forma de distribución de llamadas.
- Posibilitar la introducción de códigos auxiliares por tipología de llamadas.
- Sistema de almacenamiento de estadísticas para su posterior explotación (días, horas, agentes, líneas, etc,..). Todo ello exportable a formato office.
- Permitir el crecimiento modular del sistema.
- Disponer de buzones de voz, sistemas AUDIX o similar.
- El sistema estará preparado para soportar llamadas entrantes a operadores, tanto de usuarios con acceso analógico como digital.
- Disponer de un sistema de tarificación avanzado para el control de costes telefónicos.
- Posibilidad de restricción de llamadas salientes.
- Disponer de mensajes múltiples de espera para llamadas puestas en cola.
- Permitir el envío de SMS de forma individual o masiva.
- Disponer de múltiples músicas en espera para distintas situaciones del servicio.
- El sistema debe permitir programar informes de ACD acordes con la producción de la plataforma. Dichos informes serán definidos una vez esté en marcha el servicio (informes sobre porcentajes de abandono, de saturación, ocupación del sistema, agentes disponibles, etc..).
- Los terminales telefónicos deberán de proporcionar un alto nivel de calidad en el servicio, disponiendo de micrófonos con filtrado y reducción de ruido ambiente.
- Los cascos telefónicos de los puestos de teleoperación deberán ser ergonómicos y con una gran calidad de sonido, disponiendo de reductores de ruido en sus micrófonos.
- Disponer de los diversos protocolos para la interconexión, si fuese necesario, con otras PBX o ACD, tanto en sistemas de comunicaciones, como contra servidores CTI.
- Posibilitar telefonía basada en IP para abaratar los costes de telecomunicaciones y poder así plantear centros de atención remotos a la plataforma de producción (VozIP).

PROVEEDORES DE COMUNICACIONES:

La empresa adjudicataria dispondrá de los suficientes enlaces de voz, tanto digitales como analógicos, para garantizar un alto nivel de seguridad en la calidad del servicio. Por

ello, deberá disponer de enlaces provenientes de diferentes proveedores de telecomunicaciones, garantizando así el backup del servicio en caso de falla de alguno de ellos.

Este modelo será susceptible de cambio cuando así se determine por los Consorcios.

La empresa adjudicataria aportará la estructura tecnológica descrita anteriormente y, así mismo, serán de su cargo:

- La infraestructura de comunicaciones necesaria para disponer de terminales de acceso remoto desde cada Consorcio al Sistema de Información (centralita y aplicativo). Estos recursos incluyen las altas y el mantenimiento de las líneas, tanto de datos, como de telefonía fija y móvil (el terminal que el responsable del servicio deberá tener para poder contactar con los Consorcios de Transporte durante toda la franja horaria de prestación del servicio, así como el coste mensual y las tarjetas de comunicaciones de todas ellas en el caso que deban disponer de una.
- El acceso de primarios de voz por el que se recojan las llamadas procedentes de los Consorcios en la centralita de la empresa adjudicataria.
- El mantenimiento, a través de personal técnico propio y altamente cualificado, de toda la infraestructura tecnológica descrita con la misma disponibilidad que el horario de atención al público del Servicio de información de los Consorcios.

El hardware y el software, los enlaces y elementos de comunicaciones que formen la plataforma del CAU deberán ser lo suficientemente flexibles y escalables como para que se puedan prestar otros servicios que, aun no siendo necesarios actualmente, pudieran serlo en el futuro.

4.2 Otros recursos.

La empresa adjudicataria dotará al Servicio de todo el material fungible de oficina necesario para la ejecución del contrato.

5.- DISEÑO, ESTRUCTURA Y MANTENIMIENTO DE LA INFORMACIÓN.

El diseño y estructura de la información almacenada en el ordenador, así como de las posteriores modificaciones que pudieran producirse, deberán ser acordadas entre el adjudicatario y los Consorcios. Los Consorcios pondrán a disposición del nuevo adjudicatario las bases de datos que, el anterior adjudicatario haya creado durante la prestación del servicio y que, como estipula el contrato, deberá facilitar a los Consorcios. Los acuerdos llevarán aparejada, imprescindiblemente, la posibilidad de tratamiento de la información en alguno de los ordenadores del sistema informático de los Consorcios, para lo cual el contratista, a su cargo, proveerá, a petición de los Consorcios, de unas copias autorizadas de la licencia de uso del programa de base de datos de información.

La empresa adjudicataria, a su cargo, deberá poder conectar, a solicitud de los Consorcios, la base de datos entre aquella y estos.

La base de datos de información estará actualizándose de forma continua por parte de la empresa adjudicataria y/o por los Consorcios según acuerdo entre las partes, y será propiedad, en todo momento, de los Consorcios, que dispondrán de ella a la finalización del contrato, en el

formato que establezcan.

Para la resolución del concurso serán valoradas positivamente las mejoras que incorpore la empresa adjudicataria.

6.- DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DEL SERVICIO.

Para una atención más completa se establecen 3 niveles de respuesta:

a) Respuesta inmediata. Los operadores responden directa e inmediatamente a la pregunta que se formule.
b) Respuesta diferida. Si la cuestión planteada contiene una especial dificultad, se tomará nota del contenido y del número de teléfono del consultante, y una vez conocida la respuesta (bien tras indagación propia, bien tras consulta con el Consorcio correspondiente) se le comunicará al solicitante, procurando que sea dentro de la misma jornada laboral.

En relación con las quejas, reclamaciones y sugerencias que se planteen, el agente supervisor las remitirá conforme al procedimiento que se establezca a cada Consorcio para que se les dé el trámite correspondiente.

El procedimiento a seguir en el momento en que las llamadas de los usuarios lleguen a la plataforma de la empresa será el siguiente:

El usuario llama al teléfono de atención. Después de un máximo de 4 tonos la llamada será despejada, si en el momento de ser despejadas no hay ningún agente "libre" se emitirá un mensaje prerregistrado que incitará al usuario a mantenerse a la espera. El mensaje podrá ser del modo siguiente o similar:

- Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía, un momento por favor.
- Consorcios de Transporte Metropolitano de Andalucía, no cuelgue, enseguida le atendemos.

El tiempo transcurrido desde que la llamada sea descolgada hasta la intervención del agente no superará en ningún caso los 50 segundos.

En el momento en que la llamada es atendida el agente saluda de forma normalizada; escucha y aclara la petición del usuario, y selecciona la aplicación informática a utilizar. En los casos en que la petición sea compleja se desviará a los servicios competentes del respectivo Consorcio, mediante los mecanismos previamente establecidos.

El agente se despedirá de forma normalizada. Siempre se procederá a la identificación de los agentes, ya sea al principio o al final de la llamada.

7. REQUERIMIENTOS DE CALIDAD.

7.1. Indicadores de calidad

- Garantizar la cobertura de los servicios telefónicos a un nivel no inferior al 93 por ciento, de tal forma que como mínimo deben ser atendidas, en este porcentaje, las llamadas entrantes durante toda la franja horaria de funcionamiento del servicio.
- -Conseguir unos tiempos de espera de los usuarios, desde que la llamada es descolgada, no superiores a los 50 segundos.
- -No superar el 5 por ciento en el índice de abandonos.
- Resolver con eficacia las demandas de los usuarios relativas a los servicios prestados.
- Transmitir al usuario el propósito de estar a su servicio
- Consolidar la cultura del usuario-cliente en su trato con los Consorcios.
- Captar la confianza de los usuarios en el servicio.
- Aumentar el número de usuarios del servicio.

7.2 Controles de Calidad

Los Consorcios podrán efectuar los controles de calidad que se describen:

La calidad de los diferentes servicios de atención telefónica se podrá controlar de manera continuada. Estos controles se realizarán a partir de los datos obtenidos a través del distribuidor automático de llamadas, como son las atendidas, abandonadas, llamadas atendidas por operadores, tiempos de respuesta y cualquier otro indicador que las funciones estadísticas puedan realizar.

Se podrá controlar la calidad del servicio mediante encuestas de satisfacción que diseñarán y realizarán los Consorcios con el objetivo de medir los siguientes aspectos fundamentales:

- Satisfacción con la atención recibida del servicio de información.
- Grado de conocimiento del servicio.
- Fidelización del usuario.
- Los Consorcios, a través de la figura del usuario anónimo (llamada realizada sin identificación por una persona o varias designadas por los Consorcios), podrán detectar el trato al usuario a través de datos como tiempos de respuesta, información ofrecida, etc.

Así mismo, los agentes informadores podrán ser escuchados, sistemáticamente, para detectar carencias formativas y evaluar el nivel de calidad en los servicios que prestan.

Por último, los Consorcios podrán encargar a una empresa especializada una auditoria externa.

7.3 Informes

La empresa que resulte adjudicataria deberá elaborar los siguientes informes:

1. Con carácter semanal: redactará un parte de incidencias habidas.
2. Con carácter mensual: elaborará informes de seguimiento en el que evaluará y ofrecerá los datos estadísticos de las llamadas recibidas, recogiendo los datos sobre:
   a. Llamadas recibidas, por franja horaria y día.
   b. Llamadas atendidas, por franja horaria y día.
   c. Llamadas no atendidas, por franja horaria y día.
   d. Motivos de las consultas realizadas.
   e. Procedencia de las llamadas.
   f. Tiempo medio demora de la respuesta.
3. Con carácter anual: resumen del informe mensual y listado de llamadas recibidas en inglés y francés.

8. REQUISITOS DEL PERSONAL QUE LA EMPRESA DEBERÁ DESTINAR AL CENTRO DE CONTROL DE LLAMADAS.

A. Director del Servicio.

Altamente cualificado, con experiencia en tareas de dirección, e integrado en la estructura directiva de la empresa.

Será el interlocutor de la empresa adjudicataria ante los Consorcios en relación al funcionamiento habitual del servicio.

Su misión será asumir y poner en práctica las instrucciones de los Consorcios referentes al servicio, garantizar el buen funcionamiento del mismo, manteniendo y superando los estándares de calidad previamente definidos.

B. Responsable técnico.

Será el encargado de los equipos y sistemas tecnológicos destinados al funcionamiento del servicio, deberá estar localizable durante todo el horario de funcionamiento del servicio.

C. Supervisor.

Deberá tener titulación mínima de bachiller superior o similar; conocer las aplicaciones informáticas que se manejen en el servicio.

Funciones:

- Atender a las demandas de aclaraciones o dudas de los informadores, así como las llamadas que ofrezcan especial

dificultad, dominando las técnicas de asertividad y de control emocional.
- Comunicación constante con el responsable del servicio, avisando de averías, colaborando en la difusión de comunicaciones que se haga con los técnicos de atención telefónica y gestionando los asuntos urgentes de forma continua.
- Velar por el cumplimiento de las cargas de trabajo demandado al servicio por los Consorcios, por tramos horarios, buscando las sustituciones oportunas en casos de actuaciones de variabilidad como bajas, etc.
- Participación en la formación de nuevos agentes.
- Informará al responsable del servicio de la empresa adjudicataria, y a los Consorcios de cualquier incidencia detectada.

D. Agentes u operadores telefónico-informadores.

Funciones: atender y resolver, con eficacia, las demandas del usuario.

Perfil:

- Nivel cultural medio.
- Experiencia en atención telefónica.
- Práctica en el uso de terminales informáticas.
- Voz agradable.
- Fluidez verbal, facilidad de expresión oral.
- Conocimiento de la Administración pública.
- Flexibilidad de adaptación al interlocutor.
- Capacidad de escucha activa de la comunicación.
- Objetividad en la respuesta.
- Conocimiento de las Áreas metropolitanas de los diferentes Consorcios.
- Capacidad de resolución.
- Agilidad mental y rapidez en la resolución de problemas y tomas de decisiones.
- Al menos, el 50 por ciento del personal informador deberá tener perfecto conocimiento del idioma inglés y 25 por ciento del francés.

9. PLANIFICACIÓN DE RECURSOS HUMANOS. EQUIPO DE REFUERZO.

Los Consorcios comunicarán periódicamente al adjudicatario los objetivos del servicio de información a cubrir y de llamadas a contestar, debiendo la empresa dimensionar el servicio para cubrir estos servicios.

El número de agentes, y supervisores irá variando según el volumen de llamadas y tramo horario a lo largo de la semana. La tramitación de la plataforma será dinámica.

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal de refuerzo seleccionado y formado para actuar en caso de sustitución de bajas diarias, vacaciones, maternidades o requerimientos de puntas de la demanda. Los costes de sustitución de personal serán a cargo de la empresa adjudicataria.

10. SELECCIÓN DE PERSONAL.

La empresa adjudicataria es la responsable de la selección de personal según los perfiles indicados en estos pliegos.

Los Consorcios serán informados de la marcha del proceso selectivo constatando, al final del mismo, el cumplimiento de los requisitos exigidos al personal seleccionado según el presente pliego de prescripciones técnicas.

Cuando se prevea la necesidad de mayor o menor número de horas de servicio, los Consorcios lo comunicarán a la empresa adjudicataria, con la suficiente antelación, para que, en su caso, inicie los procesos de selección.

11. FORMACIÓN DEL PERSONAL.

Al personal adscrito al servicio de información se le deberá garantizar una formación adecuada.

11.1. Formación Inicial

Es la formación previa que recibe el agente u operador telefónico antes de su incorporación al Servicio de Información.

Contenido:

- Curso de atención telefónica.
- Organización y funcionamiento del Servicio de Atención Información de los Consorcios.
- Particularidades de cada Consorcio.
- Manejo de la base de datos de información al usuario.
- Prácticas en tiempo real en la plataforma (preferentemente en horario de tarde) apoyada por los supervisores.
- Manejo de aplicaciones informáticas.
- Manejo de instrumentos telefónicos.

11.2. Formación contínua.

La formación continua va dirigida a todo el personal destinado al Servicio de Información, incluido el personal de refuerzo y su objetivo es la asimilación de nuevos

conocimientos, procedimientos, y el análisis de la problemática de las llamadas así como de desarrollo de las técnicas de mejora de las llamadas concretas.

11.3. Formación para el reciclaje.

Tiene como objetivo las mejoras de las habilidades necesarias para el desempeño del puesto, y que, previamente, han sido evaluadas con un resultado mejorable.

11.4. Responsabilidad y costes de la formación.

La empresa ofertante deberá elaborar el plan de formación que considere más adecuado para el desarrollo del Servicio. Los Consorcios se reservan el derecho de incorporar las modificaciones que consideren oportunas prestando, así mismo, a la empresa adjudicataria, el apoyo y la colaboración precisas en relación al contenido de la formación, fundamentalmente, en lo que respecta al conocimiento de los Consorcios.

12. COMPROMISO DE ADAPTABILIDAD.

Los Consorcios, por necesidades del servicio se reservan el derecho de modificar o incorporar servicios relacionados con la atención o información telefónica.

La empresa adjudicataria se compromete a abordar dichas modificaciones en las siguientes condiciones:

Los cambios serán comunicados por los Consorcios a la empresa adjudicataria con una antelación mínima de 1 mes, si no implican cambios de infraestructuras tecnológicas, y de 3 meses, si comportan adecuación de la infraestructura tecnológica.

El coste de implantación y mantenimiento de nuevos componentes tecnológicos correrá a cargo de la empresa adjudicataria, en el caso de componentes tipificados como reutilizables por otros servicios de utilización mayoritaria por parte de la empresa adjudicataria.

El coste de implantación y mantenimiento de nuevos componentes tecnológicos correrá a cargo de los Consorcios en los siguientes casos:

- Componentes de utilización exclusiva por parte de los Consorcios.
- Los componentes específicos para el Servicio pero que residan en la empresa adjudicataria se calificarán como componente repercutible.

En ambos casos se procederá a la modificación del contrato con las condiciones que marca la legislación.

13. OBLIGACIONES DE LAS PARTES.

Con carácter general los Consorcios establecerán las directrices de funcionamiento del Servicio de Información y Atención al usuario y podrán supervisar la formación del personal que la empresa lleve a cabo.

13.1. Obligaciones del adjudicatario:

1) Deberá aportar la infraestructura necesaria para la prestación del servicio, comprendiendo las instalaciones, medios informáticos y demás elementos exigidos y adecuados para prestar el servicio en las condiciones técnicas mínimas indicadas en estos pliegos.
2) Guardar la reserva legal y oportuna de la confidencialidad de los datos, obligando a todo el personal que actúe en este servicio.
3) Retirar, temporal o definitivamente, según los casos, aquellos operadores cuya evaluación no sea favorable, sustituyéndolos por agentes formados para cubrir ausencias.
4) El adjudicatario deberá disponer de personal en número suficiente a fin de mantener el nivel de servicio demandado, cubrir de inmediato las bajas y sustituciones que sea necesario realizar, y formar de la manera indicada en el pliego. En caso de crecimiento del servicio deberá adaptarse a las exigencias requeridas.
5) Si la relación jurídico-laboral de los trabajadores de la empresa se vieran alteradas por causas que no supongan incumplimiento de las obligaciones de los Consorcios prescritas en el pliego, no podrá exigirse a los Consorcios responsabilidad de ningún tipo. Dadas las características del servicio y la necesidad de mantener sus prestaciones, en caso de conflicto laboral o huelga, por los Consorcios se podrán establecer unos servicios mínimos que garanticen la prestación de este servicio.
6) Los agentes que se contraten para la prestación objeto de este concurso, no podrán simultanear, dentro del mismo horario, su actividad con otras campañas o servicios de la empresa adjudicataria.
7) La plataforma en la que se preste el servicio deberá reunir las necesarias condiciones recogidas en la normativa vigente, debiendo aportar en sus ofertas una descripción de las instalaciones a fin de valorar su idoneidad.
8) Cuantas otras obligaciones les vengan impuestas por los pliegos de condiciones que rigen la presente contratación.

13.2. Obligaciones de los Consorcios.

1) Colaborar en la formación, fundamentalmente, en las materias relacionadas con el conocimiento del funcionamiento y organización de los Consorcios.
2) Comunicar con suficiente antelación al adjudicatario, las campañas que puedan requerir mayor número de personal y su especial formación.
3) Asesoramiento técnico y colaboración para la prestación de los servicios.
4) Facilitar el acceso a las bases de datos de los Consorcios y a las aplicaciones necesarias para la prestación del servicio.

14. SEGUIMIENTO Y COORDINACIÓN.

En cualquier momento, los responsables de los Consorcios, sin necesidad de previo aviso, podrán personarse en la plataforma donde se preste el servicio, y recabar de los agentes supervisores cuanta información estimen pertinente, siempre que sea en fechas y horas de funcionamiento del servicio.

El responsable del servicio de la empresa adjudicataria deberá estar en todo momento localizable (en horario y fechas de funcionamiento del servicio), y mantendrá las reuniones precisas.

La empresa adjudicataria deberá entregar, con la periodicidad que los Consorcios le indiquen, la documentación estadística sobre el comportamiento del sistema y los niveles de cobertura obtenidos por diversos parámetros.

La empresa adjudicataria deberá permitir y facilitar los medios necesarios para el desarrollo de las labores inspectoras y de control de los responsables de los Consorcios.

Los responsables de los Consorcios estarán obligados a:

- Efectuar su labor inspectora con la mayor discreción posible, evitando, en todo momento, alterar la prestación regular del servicio.
- A levantar acta de la visita realizada, donde se detallen las observaciones efectuadas durante su actuación, especificando las irregularidades si las hubiera y solicitando las oportunas explicaciones sobre las mismas al representante de la empresa adjudicataria, a quien se entregará copia de las misma. En caso de que no se detecten anomalías o irregularidades, no será necesario levantar acta alguna.

Sevilla, 6 de marzo de 2020.

EL DIRECTOR DE ATENCIÓN AL USUARIO Y CALIDAD

Francisco Javier Ramos Rojas