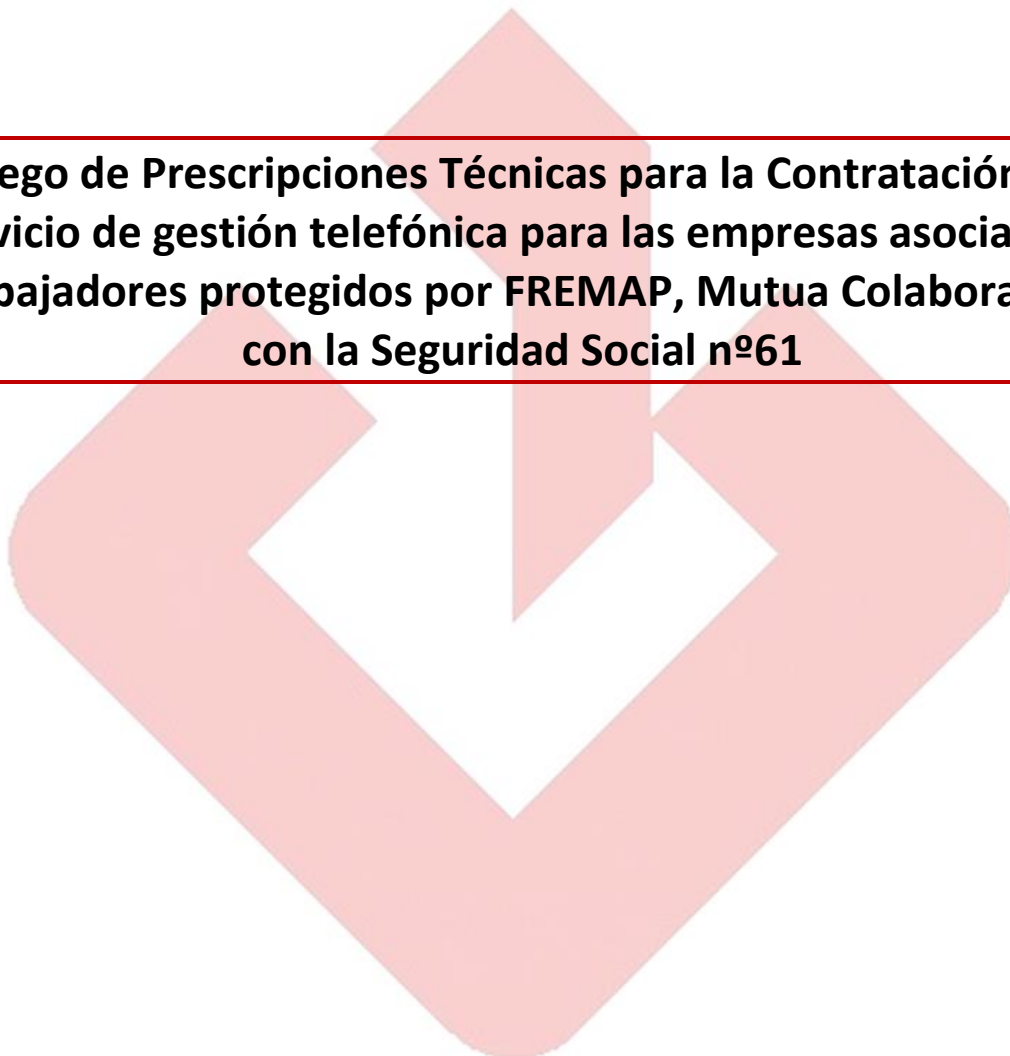


Expediente Nº. LICIT/99/033/2021/0172

Pliego de Prescripciones Técnicas para la Contratación del servicio de gestión telefónica para las empresas asociadas y trabajadores protegidos por FREMAP, Mutua Colaboradora con la Seguridad Social nº61



ÍNDICE

1. OBJETO	3
2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO	3
3. ALCANCE DEL SERVICIO	3
4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO	8
4.1 Lugar.....	11
4.2 Horario	11
4.3 Condiciones	13
4.3.1 Condiciones generales.....	13
4.3.2 Condiciones particulares.	13
4.3.3 Medios materiales y tecnológicos	15
4.3.4 Seguridad de la información y continuidad.....	19
4.4 Formación	22
4.5 Plan de Implantación	23
4.6 Control y seguimiento	24
4.6.1. Responsable del contrato.....	24
5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.....	25
6. ANEXOS.....	25

1. OBJETO

El objeto de la presente licitación es la contratación del servicio de gestión y atención telefónica en horario de **lunes a domingo de 08:00 horas a 22:00 horas** para las empresas asociadas a **FREMAP** y los trabajadores que se encuentren protegidos por esta Mutua.

Dicho servicio incluye la atención y gestión de las llamadas recibidas y la realización de encuestas telefónicas a diferentes colectivos de interés para **FREMAP**.

El servicio será realizado por medios propios de la adjudicataria y comprende tanto el personal como las infraestructuras necesarias para la ejecución del mismo.

2. NORMATIVA DE CARÁCTER TÉCNICO

VI Convenio Colectivo de ámbito estatal del Sector del Contact Center.

En materia de protección de datos el adjudicatario deberá cumplir con la normativa aplicable en vigor en dicha materia y deberá presentar el certificado de cumplimiento del sistema de seguridad.

Esta clasificación normativa no tiene carácter restrictivo, debiendo observarse en la ejecución de los trabajos cualquier otro tipo de reglamento, norma o instrucción oficial (de carácter estatal, autonómico o municipal) que, aunque no se mencione explícitamente en este documento, pueda afectar al objeto del contrato, así como las posibles modificaciones legales que puedan afectar a las normas de aplicación.

3. ALCANCE DEL SERVICIO

El servicio objeto de la presente licitación estará dividido en dos bloques:

BLOQUE PRIMERO

• Comprenderá el servicio de atención y gestión telefónica derivada de una llamada recibida en el número **900.61.00.61** opción espere, en adelante **LÍNEA 900**.

Este servicio puede ampliarse con otros desvíos solicitados por FREMAP de números de teléfonos de nuestras oficinas o cualquier otra necesidad que FREMAP determine.

La llamada puede recibirse desde cualquier parte del territorio nacional.

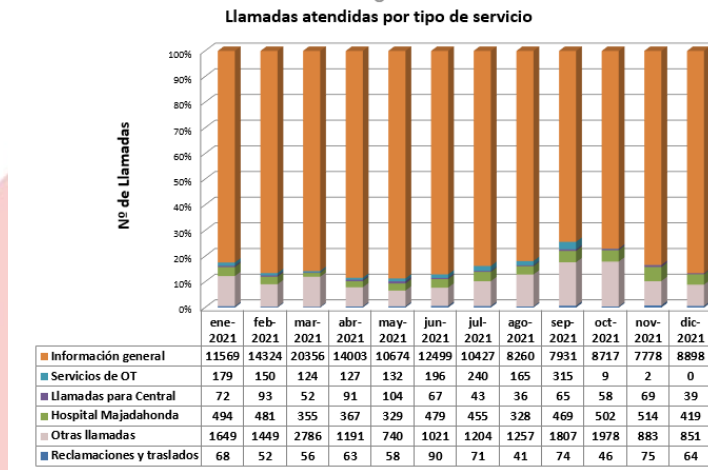
• La llamada consistirá en la solicitud por parte del llamante de información general que podrá referirse a información relativa a:

- Horarios, dirección, teléfonos de nuestros centros propios y concertados. El teleoperador especialista indicará al llamante los datos solicitados, así como le podrá informar, si lo solicita, del centro más próximo al lugar donde se encuentre, contando para ello con un sistema de geolocalización de centros asistenciales de FREMAP y otras redes sanitarias.
- Prestaciones económicas.
- Prestaciones sanitarias.

- Aplicación informática FREMAP on line y **FREMAP CONTIGO**
- Afiliación.
- Aplicación informática Ayuda delta.
- Cese de actividad.
- Cuidado de menores.
- Riesgo durante el embarazo y lactancia natural (REM).
- Prevención de riesgos laborales.

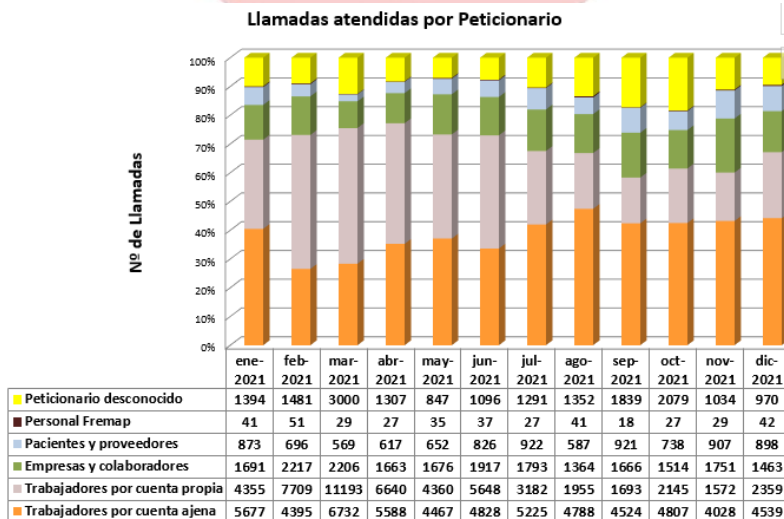
También el teleoperador especialista podrá gestionar las llamadas en las que se solicite información sobre cómo interponer una reclamación, ajustándose al protocolo de actuación definido por FREMAP.

A título orientativo se presenta gráfico de llamadas atendidas en el **2021** por tipología de servicio.



Procedencia: La procedencia/peticionario de las llamadas serán del colectivo de empresas, trabajadores por cuenta propia y ajena, pacientes, proveedores y personal de FREMAP.

A título orientativo se acompaña gráfico de las llamadas atendidas por peticionario en **2021**.



• **Resolución:** La resolución de la llamada se ajustará a las siguientes tipificaciones, si bien éstas podrán ser modificadas atendiendo a las necesidades del servicio.

- Resuelta call center.
- Envío Email o sms.
- Transfiero llamada.
- Facilito teléfono del gestor.

• La llamada será codificada por el operador en el árbol de codificaciones/tipificaciones diseñado entre FREMAP y el adjudicatario.

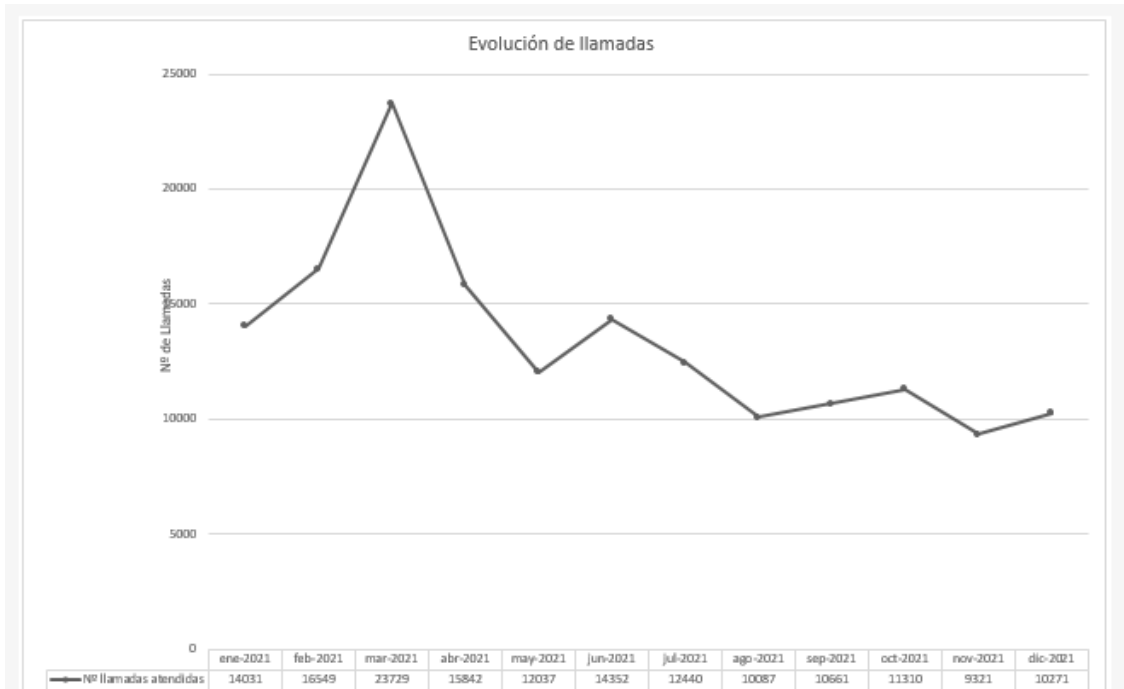
• El servicio de gestión y atención telefónica se prestará aplicando los protocolos de actuación, definidos previamente por FREMAP, actualizados con revisiones semestrales o cuando sea menester atendiendo a la publicación de leyes, reglamentos, órdenes ministeriales y circulares internas de FREMAP que pudieran afectar a la respuesta del operador. El Responsable del servicio de FREMAP informará al Coordinador del adjudicatario de las novedades que haya en los argumentarios/protocolos y será el Coordinador quien se encargará de incorporarlo a los protocolos de actuación, señalando la correspondiente versión y motivo de la novedad/actualización.

El equipo de operadores contará con la preceptiva formación de inicio del servicio que será impartida por FREMAP en las dependencias de la empresa adjudicataria. En caso de que por la situación actual derivada de la pandemia no fuera posible, es necesario que el adjudicatario cuente con la aplicación de Microsoft Teams para su impartición.

A título orientativo se acompaña cuadro en que se refleja semanalmente el número de llamadas recibidas, atendidas antes de los 20", llamadas abandonadas/ desconectadas y el nivel de servicio a lo largo de una semana, observándose que los días de mayor actividad son los lunes y los martes. Aunque no se señala en la tabla que a continuación se detalla, es de significar que las franjas horarias de mayor recepción de llamadas son en turno de mañana desde 10:00 hs hasta las 13:00 hs bajando considerablemente el número de llamadas en el turno de tarde.

Día de la semana	Llamadas recibidas	Llamadas atendidas antes de 20"	Llamadas abandonadas desconectadas	Nivel de Servicio
lunes	807	691	44	86%
martes	754	717	37	88%
miércoles	695	656	39	90%
jueves	563	542	35	96%
viernes	528	510	18	91%
sábado	222	172	50	61%
domingo	167	96	71	48%

También se acompaña la curva de llamadas atendidas correspondiente al año 2021.



BLOQUE SEGUNDO

Comprenderá el servicio de realización de encuestas.

1. Muestra de encuestas y tratamiento:

En los 5 primeros días de cada mes, FREMAP remitirá al adjudicatario un fichero en formato TXT con los colectivos a encuestar. En el **ANEXO I** del presente pliego se acompaña modelo de fichero de encuestas.

Los colectivos a encuestar son los que se detallan:

- Trabajadores de Accidente de Trabajo (AT):
 - Trabajadores por Cuenta Ajena (AT CA)
 - Trabajadores por Cuenta Propia (AT CP)
- Trabajadores de Incapacidad Temporal: (ITCC):
 - Trabajadores por Cuenta Ajena (ITCC CA)
 - Trabajadores por Cuenta Propia (ITCC CP)
- Trabajadoras de Riesgo durante el Embarazo y/o Lactancia Natural (REM/LN)
- Trabajadores de Cese de Actividad (CA)
- Trabajadores de Cuidado de Menores (CUME)
- Empresas Asociadas

- Colaboradores
- Sistema hospitalario

Dichos colectivos se podrán modificar/ampliar atendiendo a las necesidades de FREMAP.

- El script de presentación será elaborado por FREMAP y se ajustará a la normativa vigente en materia de protección de datos.

Dependiendo del colectivo a encuestar, la periodicidad en su realización podrá ser mensual, semestral o anual, si bien con carácter general se informa que la mayoría de los colectivos a encuestar se realizan con carácter mensual.

2. Resultados de las encuestas. Tratamiento

- El resultado de las encuestas deberá ser entregado a FREMAP dentro de los 5 primeros días del mes siguiente a la realización de las encuestas, debiendo el adjudicatario enviar el resultado de las mismas al buzón operaciones@fremap.es y a dolores.de.la.cruz@fremap.es poniendo en el asunto del correo electrónico “encuestas altas” y el mes que corresponda.

Los ficheros que entregue el adjudicatario deberán ajustarse a las indicaciones, formatos etc. que serán facilitados por FREMAP a la firma del contrato.

- El adjudicatario contará con un sistema de alertas de encuestas cuyos estándares serán definidos entre FREMAP y el adjudicatario, que avise cuando el resultado de una determinada encuesta este por debajo del umbral definido por ambas partes.
- El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP un dispositivo, mecanismo o sistema que permita el control sobre la ejecución de las encuestas, de manera que posibilite conocer el detalle del trabajo efectuado:

- objetivo de encuestas: será previamente establecido por FREMAP al inicio de cada campaña de encuestas.
- número de encuestas cargadas, realizadas, pendientes para cada colectivo.

3. Volumen anual de encuestas

- Volumen anual de encuestas contestadas **50.000**.
- Realización en base a formularios diseñados por FREMAP de 5 o 10 preguntas
- Tiempo Medio Operativo de 180 segundos.

Además de los servicios mencionados en este apartado durante la ejecución del contrato los teleoperadores especialistas podrán realizar trabajos de “back office” así como cualesquiera que por su índole y naturaleza puedan ser desempeñados por el adjudicatario con arreglo a los medios personales y técnicos exigidos por esta licitación.

4. EJECUCIÓN DEL SERVICIO

A) El bloque de atención y gestión telefónica se ejecutará con arreglo a las siguientes fases:

1. Fase de inicio: después de la firma del contrato, tendrá lugar una reunión inicial de proyecto en la que se tratarán entre otros los siguientes aspectos:

- Presentación del equipo de gestión del servicio, en concreto del Responsable del contrato, Coordinador del servicio, así como Director/Subdirector/Responsable de desarrollo, comunicaciones y operaciones.
- Periodicidad de las reuniones, que durante esta primera fase se realizarán cuantas reuniones se tengan por necesarias y convenientes a petición de cualesquiera de las partes.
- Plan de implantación del servicio, incluyendo cronograma con duraciones de las acciones a realizar e hitos correspondientes, fechas para la realización de pruebas que sean necesarias, aspectos de calidad a contemplar, niveles de servicio, mejoras propuestas, argumentarios, enfoque del servicio, etc.

2. Fase de puesta en marcha: Una semana antes del inicio del servicio, se destinará a la formación del equipo de operadores y coordinadores del servicio.

El día del arranque del servicio se contará con la presencia in situ del personal de FREMAP que se designe a tal efecto para la resolución de cuantas incidencias, consultas pudieran haber.

3. Fase de ejecución del servicio: Para la operación, gestión, control y seguimiento del servicio es indispensable que el adjudicatario cuente con:

- ✓ Sistema de codificación y resolución de llamadas en aplicativo **CTI o similar**. Se podrá tipificar a distintos niveles, con un mínimo de 15.
- ✓ Sistema de control de llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, estado de agentes etc. tipo Avaya o similar.
- ✓ Aplicativo para la gestión de encuestas ya que las mismas se deberán realizar en el mes de octubre de 2022.
- ✓ Sistema de grabación de llamadas tipo NICE o similar.
- ✓ Elaboración y entrega, por parte del adjudicatario, de informes de actividad con periodicidad diaria, mensual y anual. Estos informes serán diseñados entre FREMAP y el adjudicatario y podrán modificarse atendiendo nuevos requerimientos del servicio y necesidades de FREMAP.

Informes diarios de actividad:

Se entregarán al Responsable del servicio antes de las 12:00 hs con los datos del día anterior debiendo contar como mínimo con la siguiente información:

- Número de llamadas atendidas, recibidas, perdidas, desconectadas, tiempo medio de conversación (TMO), número de recursos asignados para la recepción de llamadas y número de recursos asignados a la realización de encuestas por franjas horarias que abarquen toda la jornada laboral.
- Productividad de agentes.

En el presente pliego se acompaña modelo de dicho informe en el **ANEXO II**, si bien se admitirá el modelo que presente el adjudicatario siempre que la información que en él se contenga se ajuste como mínimo a la exigida por FREMAP.

Si por necesidades del servicio fuera necesario el tratamiento de correos electrónicos, sms o similar, se indicará el número de correos electrónicos, sms o similares recibidos y atendidos.

Informes mensuales de actividad

Se da por reproducido lo señalado en el expositivo anterior, pero con carácter mensual. También se incluirá en este informe detalle de incidencias surgidas o cualquier información relevante del servicio habida en ese mes y que hayan afectado al normal funcionamiento del mismo.

En el presente pliego se acompaña modelo del mismo en el **ANEXO III**, si bien se admitirá el modelo que presente el adjudicatario siempre que la información que en él se contenga se ajuste como mínimo a la exigida por FREMAP.

Informe anual y cuadro de mando

Todos los datos señalados anteriormente con alcance de acumulado anual.

Finalmente se acompaña en el **ANEXO IV** el cuadro de mando del seguimiento del servicio que deberá cumplimentar el Coordinador de la adjudicataria y entregar al Responsable del servicio de FREMAP dentro de los 5 primeros días de cada mes.

Todos los informes podrán ser modificados por FREMAP tantas veces como sea necesario.

- Sistema de medición del servicio a través de la información proporcionada por un **ACD** que se ajustará a los siguientes indicadores:

Indicador	Medición	Objetivo	Frecuencia
Nivel de atención	% de llamadas atendidas antes de 20"	=o > 85%	Diaria y mensual
Nivel de abandono	% de llamadas abandonadas antes de 20"	=o < 5%	Diaria y mensual

También se medirá el TMO de las llamadas.

El primero de los objetivos se medirá dividiendo el número de llamadas atendidas antes de los 20" entre las llamadas recibidas.

El segundo de los objetivos se medirá sumando las llamadas abandonadas, saturadas, colgadas antes de los 20" y dividiéndolo por el total de las llamadas recibidas.

- Sistema de indicadores de recursos humanos que se ajustará a los siguientes parámetros:

Indicador	Objetivo
Rotación de personal	<5%
Absentismo de personal de operaciones incluyendo el coordinador de servicio	< 2,5%
Productividad de operador	12 llamadas/hora

Además, en esta fase de ejecución del servicio, el adjudicatario deberá encargarse de llevar a cabo todas las mejoras presentadas en su oferta, con arreglo a las fechas señaladas y presentadas en el plan de implantación de la fase de inicio.

- 4. Fase fin del servicio:** Se realizarán las reuniones de cierre que FREMAP considere necesarias para garantizar la correcta finalización del mismo. Asimismo, FREMAP podrá solicitar al adjudicatario cuanta información precise y sea necesaria incluyendo las grabaciones de las llamadas del último año que será entregada a FREMAP en el formato que ésta determine, comunicándose al adjudicatario con al menos 1 mes de antelación a la finalización del contrato.

Hasta la finalización del contrato la adjudicataria se compromete a mantener los niveles de atención y servicio señalados en el presente pliego.

B) Para el bloque de encuestas su ejecución se llevará a cabo con arreglo a las siguientes premisas:

- El adjudicatario deberá disponer de una herramienta de realización de encuestas automatizada con posibilidad de acceso remoto por parte de FREMAP, de manera que haya un sistema de control inmediato sobre las mismas, pudiéndose ver el número de encuestas realizadas por campaña, % sobre totales etc.
- Realizadas las encuestas, serán enviadas por el adjudicatario dentro de los 5 primeros días del mes siguiente a la realización de las encuestas, en los términos señalados en el expositivo bloque de encuestas punto 2 salvo aquellas encuestas cuya planificación de realización sea anual o semestral.

Las encuestas serán realizadas por el mismo equipo de operadores que lleve a cabo la gestión y atención telefónica. Si como medida de refuerzo, ya sea por no llegar al objetivo señalado o por cualquier otro motivo, fuere necesario ampliar bien recursos o bien horas de los operadores, dicha medida será consensuada y autorizada por el Responsable del servicio de FREMAP.

- Las encuestas se realizarán por regla general en horario de 09:00 horas a 18:00 horas de lunes a viernes. FREMAP podrá especificar otros horarios para determinadas campañas.
- Grabación de las encuestas realizadas por los usuarios, así como la entrega de las mismas a FREMAP en el formato y periodicidad que se determine.

- Exportación de datos de encuestas a fichero Excel.
- Las encuestas se realizarán en base a formularios diseñados por FREMAP, siendo el tiempo medio por encuesta de 180”.

4.1 Lugar

El servicio objeto de la presente licitación se prestará en un centro de trabajo que disponga de las funcionalidades tecnológicas y de comunicaciones descritas en el pliego, dentro del territorio español, que reúna los requisitos legales en materia de prevención.

Si por circunstancias objetivas fuera necesario para la continuidad del servicio el traslado del personal a otro centro de trabajo será siempre dentro del territorio español y previa comunicación escrita y motivada a FREMAP, siendo necesaria la preceptiva autorización de ésta, salvo causa de fuerza mayor.

4.2 Horario

El servicio de atención y gestión telefónica se prestará en horario de **lunes a domingo de 08:00 horas a 22:00 horas, festividades incluidas (festivos nacionales y festivos no nacionales)**. Finalizada la jornada laboral hasta el inicio de la siguiente, el adjudicatario pondrá a disposición del servicio un contestador automático donde se indicará una locución en que se refleje horario del servicio de atención a nuestras empresas y trabajadores asociados a FREMAP.

Este contestador será atendido por el Coordinador del servicio haciendo las gestiones necesarias para dar respuesta a las empresas o trabajadores que hayan llamado.

La locución será facilitada por FREMAP antes del inicio del servicio.

FREMAP se reserva el derecho a ampliar el horario del servicio de atención y gestión telefónica a la modalidad de 24 x 7 sin necesidad de justificación, con un preaviso de 15 días, así como la posibilidad de realizar otros servicios necesarios para FREMAP y que sean llevados a cabo por el mismo personal adscrito al servicio de atención telefónica.

4.2.1. Datos de subrogación

La empresa que resulte adjudicataria deberá hacerse cargo del personal procedente de otra contrata, cuando así lo exijan las normas, convenios o acuerdos en vigor. La subrogación del personal lo será según el Convenio Colectivo vigente (VI Convenio Colectivo de ámbito estatal del Sector del Contact Center) y aplicable a los empleados con contratos vigentes al tiempo de formalizar el contrato que resulte de la presente licitación.

El personal sujeto a subrogación, conforme a los datos aportados por el actual proveedor del servicio, es el indicado a continuación (datos a fecha de febrero de 2022) sin perjuicio de que los mismos puedan sufrir modificaciones hasta la fecha de efecto del contrato:

CENTRO	TRABAJADOR	FECHA ANTIGUEDAD	CATEGORÍA PROFESIONAL	TIPO DE CONTRATO (nº)	HORAS / SEMANA	PLUSES Y OTROS NO RECOGIDOS EN CONVENIO PROVINCIAL Y PROPORCIONALES A LAS HORAS DE SERVICIO EN EL CENTRO
Madrid	1	31/07/2019	Teleoperador Especialista	209	38.5	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	2	16/09/2016	Teleoperador Especialista	209	20	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	3	11/10/2016	Teleoperador Especialista	109	39	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	4	30/05/2005	Gestor telefónico	100	39	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	5	10/10/2016	Teleoperador Especialista	109	39	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	6	28/03/2005	Teleoperador Especialista	109	39	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	7	15/09/2016	Teleoperador Especialista	109	39	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	8	15/09/2016	Teleoperador Especialista	109	39	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	9	03/06/2005	Gestor telefónico	109	39	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	10	18/04/2005	Coordinador	109	39	12% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	11	15/09/2016	Teleoperador Especialista	109	39	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	12	14/02/2019	Teleoperador Especialista	209	28	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Sevilla	13	20/02/2012	Teleoperador Especialista	200	30	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	14	20/02/2012	Teleoperador Especialista	209	35	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	15	19/03/2019	Teleoperador Especialista	209	28	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base

Madrid	16	15/09/2016	Teleoperador Especialista	289	20	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	17	20/02/2012	Teleoperador Especialista	100	39	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	18	03/04/2006	Teleoperador Especialista	100	39	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	19	12/02/2019	Teleoperador Especialista	209	28	2% Variable en función de objetivos sobre Salario Base
Madrid	20	11/05/1998	Responsable de servicios	100	39	15% Variable en función de objetivos sobre Salario Base

4.3 Condiciones

4.3.1. Condiciones generales.

El personal de la empresa adjudicataria deberá ejercer el debido control y seguimiento del contrato con la finalidad de mantener los niveles de servicio y calidad descritos en la presente licitación, debiendo de manera inmediata ya sea por teléfono o vía mail informar a FREMAP de cualquier circunstancia por la cual se pudiera ver afectado el nivel de servicio y calidad.

4.3.2. Condiciones particulares.

Medios personales

De acuerdo con los objetivos establecidos y para su eficiente consecución, el adjudicatario deberá en su oferta definir la estructura, organización y distribución del equipo profesional encargado de la prestación del servicio, funciones, capacitación, así como el porcentaje de dedicación al mismo.

Para el servicio objeto de la presente licitación se requieren dos tipos de perfiles, siendo éstos de conformidad con lo recogido en el Convenio de Contact Center:

- Coordinador del servicio.
- Teleoperador especialista.

COORDINADOR

NÚMERO: El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP, dos coordinadores uno de ellos adscrito al turno de mañana que comprenderá desde las 08:00 horas hasta las 15:00 horas y otro al turno de tarde que comprenderá desde las 15:00 horas hasta las 22:00 horas.

En las jornadas de festividades no nacionales deberá haber al menos un coordinador en funciones de guardia.

DEDICACIÓN: 100% al servicio de FREMAP.

FORMACIÓN ACADÉMICA: Diplomatura, bachillerato, formación profesional o equivalente.

EXPERIENCIA: Dos años tanto en el servicio de atención telefónica en su modalidad de Front office como de back office.

FUNCIONES:

- Planificación, coordinación y gestión de los recursos, a fin de garantizar el correcto funcionamiento del servicio de Contact Center.
- Aseguramiento de los niveles de servicio exigidos en este pliego, reportando información sobre el estado y evolución del servicio.
- Diseño, implantación y optimización de los procesos y métodos de trabajo en cuanto a recepción y seguimiento de las llamadas del servicio de Contact Center.
- Motivación al equipo de trabajo hacia la mejora de la calidad.
- A fin de asegurar una adecuada calidad del servicio, realizará escuchas de llamadas entrantes, proporcionando a FREMAP informe individualizado de cada operador con los ítems que previamente hayan sido definidos por las partes debiendo incluir en el informe la calificación obtenida. Se realizarán como mínimo 10 escuchas por agente.
- A fin de asegurar una adecuada calidad del servicio realizará escuchas de encuestas proporcionando a FREMAP informe individualizado de cada operador especialista con los ítems que previamente hayan sido definidos por las partes debiendo incluir en el informe la calificación obtenida. Se realizarán como mínimo 10 escuchas por operador.
- Garantía de seguridad y privacidad de los datos tratados mediante el establecimiento de mecanismos que se requieran para el cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos de Carácter Personal y el reglamento que lo desarrolla.
- Diseño, realización y entrega al Responsable del servicio de informes de situación de la actividad diaria del servicio.
- Formación de nuevos agentes, ejerciendo funciones tutoriales con una opinión evaluadora de los mismos.
- Definición e implantación de posibles acciones correctoras ante posibles desviaciones de los niveles de servicio.
- Información detallada a FREMAP ya sea vía mail o telefónica de cuantas incidencias tengan lugar en el día a día del servicio.

TELEOPERADOR ESPECIALISTA

NÚMERO: En función de las necesidades de FREMAP garantizando, en todo momento, un mínimo de 10 teleoperadores especialistas para la prestación del servicio. La jornada será de lunes a domingo, en turnos de mañana, tarde o partido.

DEDICACIÓN: 100% al servicio de FREMAP.

FORMACIÓN ACADÉMICA: Mínimo bachillerato, formación profesional de grado medio o equivalente.

EXPERIENCIA: Un año en servicio de atención telefónica.

FUNCIONES:

- Responder a las consultas de los usuarios con prontitud y sujeción a los parámetros de calidad y protocolos de actuación.
- Realización de encuestas con sujeción a los ítems preestablecidos.
- Proporcionar un servicio al cliente de forma personalizada conforme a los niveles de calidad.

FREMAP se reserva el derecho a modificar la tipología de perfiles mencionados habida cuenta de las necesidades del servicio.

La empresa adjudicataria deberá disponer de personal de refuerzo seleccionado y formado para poder actuar en caso de:

- Sustituciones de bajas diarias.
- Maternidades/paternidades.
- Vacaciones.
- Requerimientos puntuales por necesidades del servicio.

Las sustituciones de personal serán a cargo de la empresa adjudicataria y se realizarán cubriendo siempre el horario de atención al cliente.

En caso de producirse cambios puntuales en la composición del equipo se requerirá la autorización expresa de FREMAP. Asimismo, FREMAP se reserva el derecho de solicitar la sustitución de algún miembro del equipo de trabajo, en caso de que la productividad y calidad de las tareas asignadas al mismo no cumplan los requisitos exigidos.

4.3.3 Medios materiales y tecnológicos

El adjudicatario deberá garantizar el suministro eléctrico estable y seguro garantizando la conexión a un sistema de alimentación ininterrumpida.

El adjudicatario debe cumplir con toda la normativa vigente en materia de dimensiones de los puestos de trabajo, luz en las salas, salidas de emergencia, etc.

Todos los componentes que integran la arquitectura para la prestación del servicio telefónico (teléfonos de agentes, licencias de software, ordenadores de agentes, red de área local en pool de agentes, servidores Call Center y todos los otros elementos necesarios para poder prestar el servicio), serán propiedad de la empresa adjudicataria.

El adjudicatario deberá adquirir el mobiliario necesario para la puesta en marcha y correcto funcionamiento del servicio, presentando en la formalización del contrato una propuesta al respecto.

El adjudicatario deberá contar con una plataforma técnica de atención con al menos los siguientes elementos necesarios para una correcta atención al usuario:

Comunicaciones de voz: La infraestructura tecnológica del Contact Center deberá poseer funcionalidades de distribución automática de llamadas (ACD) y sistema de respuesta interactiva de voz (IVR). Aunque la funcionalidad de IVR e interconexión de centrales no se plantee en un corto periodo de tiempo, debe existir la posibilidad de hacer uso de ella en el momento en que FREMAP estime oportuno. La empresa adjudicataria deberá presentar en el momento de la formalización una descripción detallada de la plataforma tecnológica.

Las características de la infraestructura deben permitir:

- Creación de Call Center virtual.
- Trabajar con telefonía IP.
- Implementar los protocolos H.323 y SIP.
- Alta capacidad y escalabilidad.
- Reducir al máximo el tiempo necesario en la ampliación de recursos.
- Las versiones de hardware y software han de estar soportados a nivel de mantenimiento por el fabricante.

- Alta fiabilidad basada en un alto grado de redundancia que permita minimizar los tiempos anuales de caída del sistema.

El adjudicatario deberá contar con una plataforma técnica de atención telefónica con al menos las siguientes funcionalidades:

- Conectar cada llamada entrante al primer teleoperador especialista disponible.
- Posibilidad de habilitar llamadas en cola de espera.
- Informar al llamante del tiempo de espera estimado.
- Distribución equitativa de las llamadas a los teleoperadores especialistas.
- Herramienta de reporting que permita obtener información histórica y en tiempo real de las llamadas gestionadas en el servicio. El adjudicatario debe proporcionar acceso a FREMAP a dicha herramienta.
- Escuchas remotas de las llamadas cursadas.

El adjudicatario proveerá de acceso a internet en todos los puestos de trabajo.

Aplicaciones:

- Sistema de gestión de contactos multicanal con CTI: El servicio de Contact Center deberá disponer de una aplicación básica CRM que se integre con CTI mediante una interfaz CTI, donde queden registrados todos los eventos de contacto, así como todos los datos de la interacción mantenida (datos del interlocutor, fechas de contacto, servicio solicitado), de una forma estructurada. Este sistema debe tener capacidad de unificar los datos de todos los canales de atención (teléfono, emails, sms, portal web). El adjudicatario deberá adecuar su aplicación de gestión de contactos para posibilitar la prestación del servicio. En este sentido, deberá estar parametrizada de acuerdo a las especificaciones de FREMAP y tendrá definidos y cargados los maestros necesarios, así como las herramientas de localización y mapas.
- El adjudicatario deberá dar acceso a FREMAP al sistema básico de gestión de contactos CRM de forma on-line.
- Asimismo, se precisa la monitorización on-line de los teleoperadores especialistas (voz y datos), de los servicios prestados a FREMAP.
- Es imprescindible disponer de un sistema de grabación que permita tanto la grabación total de las llamadas como su configuración bajo demanda. Es necesario que el adjudicatario proporcione un soporte duradero de estas grabaciones, debiendo mantener las mismas toda la duración del contrato. Las grabaciones deberán disponer de un mecanismo de fácil reproducción desde los sistemas de FREMAP. El licitador deberá incluir documentación de las características del grabador y de almacenamiento.

FREMAP se reserva el derecho de solicitar la grabación en un soporte legible.

- El servicio de Contact Center deberá disponer de un mapa con todos los centros de FREMAP ya sean propios o concertados, con las direcciones y teléfonos de cada uno de ellos de manera que el teleoperador especialista pueda realizar una correcta derivación al llamante, atendiendo al lugar donde éste se encuentre. Esta información será debidamente actualizada por FREMAP de forma periódica (normalmente trimestral).
- Reporting: Es imprescindible que el adjudicatario disponga de infraestructura, medios y herramientas necesarias para poner a disposición de FREMAP todos los elementos de información que se requieran (ACD, informes, grabaciones), mediante la utilización de conexiones seguras (SFTP, acceso vía VPN). Será

necesario disponer de acceso on-line a la herramienta de reporting desde las instalaciones de FREMAP, para el acceso en tiempo real de las codificaciones, informes y situación actual del Call Center. Como mínimo se requiere que la herramienta de reporting proporcione informes de los indicadores del servicio, de las llamadas recibidas, atendidas, abandonadas, tiempo medio de espera y duración de las llamadas.

Puesto de los teleoperadores especialistas:

La configuración mínima requerida en los puestos de los teleoperadores especialistas será la que se detalla para PCs y monitores:

- Procesador: Intel Core I5 o equivalente.
- Conexiones: tarjeta de red de 100Mbps/1Gbps.
- Audio: tarjeta de audio que permita la interacción del agente con el software del call center en caso de implantarse una tecnología que así lo requiera.
- Memoria: 4 GB de RAM.
- Disco duro con capacidad suficiente para la instalación de las aplicaciones pertinentes.
- Pantalla TFT: 17 pulgadas con resolución mínima de 1024x768.
- Software: Software base de acuerdo con los estándares de informática FREMAP, que en estos momentos incluye los siguientes productos: Windows 10, MS office 2016, adobe acrobat reader, software antivirus y firewall.
- Se debe incluir toda clase de licencias necesarias para la correcta operación de los ordenadores.
- Se deben tener en cuenta las actualizaciones acometidas por FREMAP y se deben realizar los ajustes necesarios en los ordenadores provistos por el adjudicatario para ceñirse a los nuevos estándares definidos por FREMAP.
- La plataforma deberá contar con dos impresoras una de ellas en color y un escáner.
- Posibilidad de acceso a los aplicativos de FREMAP (web services); para ello FREMAP entregará al teleoperador especialista un usuario y contraseña que será entregado en sobre cerrado.

Terminales telefónicos:

Para el caso de los teléfonos, con terminales ACD, se contará con las siguientes funcionalidades:

- Handsfree.
- Group listening.
- Speaker/mute indicator.
- Message waiting indicator.
- Headset socket.
- 2x24 Character display.
- 7 Configurable feature keys.
- Volumen control bar for:
- Ring tone.
- Buzz tone.
- Speaker.
- Auto dial.
- Call forward.
- Call hold.
- Call transfer.
- Conference call.
- Group intercom call.
- Last number re-dial.
- Speed call: voice mail notification.

- Retrieve voice messages.

Requisitos técnicos de red:

La red local utilizada para la prestación del servicio deberá ser conmutada y totalmente independiente de la red del adjudicatario y no podrá existir ningún elemento común entre ambas.

Además, se solicita un cableado estructurado **CAT 6** mejorado.

Transmisión de datos:

FREMAP dará de alta a los usuarios en la plataforma con un tiempo de expiración suficientemente alto para que el teleoperador especialista no tenga que logarse continuamente. Para lograr una comunicación con las aplicaciones de FREMAP de forma segura, el adjudicatario deberá contar con una IP fija que proporcionará a FREMAP.

Gestión de las comunicaciones telefónicas:

FREMAP contratará el/los números de atención 9xx para el servicio de atención telefónica de los diferentes servicios a prestar, que en ningún caso será a cargo del adjudicatario. En caso de ser necesaria la realización de llamadas salientes justificadas serán a cargo de FREMAP.

El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP tantos VDN (número de cabecera de salto) como FREMAP solicite, con el fin de garantizar la información individualizada por centro.

El adjudicatario se responsabilizará y se encargará de dimensionar sus accesos adecuadamente para atender el número de llamadas recibidas y enviadas a través de estos números de atención que serán instalados en sus oficinas, corriendo con los gastos necesarios para esta adecuación.

Es imprescindible que el adjudicatario cuente en sus instalaciones con enlaces de voz suficientes para la prestación del servicio. Además, debe demostrar la conexión de estos enlaces con dos operadores de telecomunicaciones diferentes con el fin de garantizar la disponibilidad de los diferentes enlaces entre caídas de uno u otro operador.

El adjudicatario debe implementar y gestionar todo el equipamiento necesario para garantizar el correcto funcionamiento de estas comunicaciones. La instalación, mantenimiento y coste de los mismos correrá por cuenta del adjudicatario. Los **SLAs** ofrecidos deben ser iguales o superiores al **99,72% al mes y 99,9% al año**.

Conexión a internet propia y gestionada por el adjudicatario para los agentes que lo necesiten con un ancho de banda suficiente para garantizar el nivel de servicio, incluyendo líneas de respaldo (backup).

Soporte técnico y mantenimiento:

El adjudicatario pondrá a disposición de FREMAP técnicos de soporte de mantenimiento del software, hardware y comunicaciones del mismo, de forma continua y permanente durante el horario de duración del servicio.

El adjudicatario deberá incluir documentación de las características de este mantenimiento, así como de las características de los mantenimientos disponibles para todos los elementos técnicos que darán servicio a FREMAP.

El adjudicatario deberá contar con políticas de seguridad definidas e implementadas, que deberán incluir mecanismos y procedimientos de control de acceso físico a las instalaciones para impedir el acceso a los equipos, soportes y otros repositorios de información por parte de personal no autorizado, así como los controles necesarios para garantizar el acceso a la información y mantener la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la misma.

Plan de Contingencia

Con objeto de garantizar el funcionamiento del servicio, el proveedor debe disponer al menos de los siguientes planes de contingencia.

- **Para emergencias telefónicas:** Fallo en la recepción de llamadas.

Es necesario que haya redundancia en el servicio proporcionado por el adjudicatario en caso de fallo de su ACD con detalle del funcionamiento de esa contingencia.

- **Para caídas en las comunicaciones e infraestructuras informáticas.**

El adjudicatario se compromete a presentar a la firma del contrato una definición de procedimientos operativos para garantizar una rápida gestión de averías informáticas.

- **Para fallos eléctricos por pérdida de suministro**

El adjudicatario ha de garantizar la continuidad eléctrica en sus instalaciones mediante los mecanismos necesarios para cumplir con los ANS establecidos para la prestación del servicio.

- **Para desalojo del centro principal de trabajo.**

Además, el adjudicatario deberá disponer de una plataforma adicional (como mínimo), preferentemente dentro de la misma comunidad autónoma donde se sitúe el centro de trabajo, con capacidad para prestar al menos el **50%** del servicio.

El adjudicatario deberá presentar a la firma del contrato la documentación que acredite los planes de contingencia señalados en el presente pliego. Asimismo, el adjudicatario debe tener actualizados los planes de contingencia que aseguren la correcta gestión y realización del objeto del presente pliego durante la ejecución del contrato.

4.3.4 Seguridad de la información y continuidad

Adicionalmente a lo especificado en el apartado 2 – Normativa de carácter técnico, el adjudicatario estará obligado a cumplir con los requisitos de seguridad de la información y continuidad derivados de la Política de Seguridad de FREMAP. A efectos de la propuesta, el licitador debe tener en cuenta que la Política de

Seguridad de FREMAP está basada actualmente en la norma UNE-ISO/IEC 27001: “Sistema de Gestión de seguridad de la información” y su anexo A UNE-ISO/IEC 27002: “Tecnología de la Información - Técnicas de seguridad - Código de prácticas para los controles de seguridad de la información”.

En cualquier caso, a continuación, se relacionan las medidas y controles de seguridad de implementación obligatoria extraídos de la política de seguridad de FREMAP que se desarrollarán en fase contractual, sin perjuicio de los más específicos detallados a lo largo del presente pliego. Estos requisitos son de obligado cumplimiento antes de la finalización de la fase de implantación y serán evaluados de manera continua a lo largo del contrato.

Cualquier deficiencia respecto a la seguridad se considerará prestación defectuosa del objeto del contrato pudiéndose aplicar al respecto lo indicado en el apartado de Penalidades y Resolución del Contrato del Pliego de Cláusulas Administrativas.

El adjudicatario y el personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, evitará realizar cualquier tipo de acción que comprometa los procesos de negocio, sistemas de información e infraestructuras de TI de FREMAP. En cualquier caso, el adjudicatario comunicará de forma inmediata cualquier incidencia en materia de seguridad que pueda tener impacto en los activos de FREMAP, sin perjuicio de su resolución.

El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, recibirá instrucciones de FREMAP sobre las políticas y procedimientos, que le afecten para el desarrollo de su cometido y uso correcto de los recursos, antes de interactuar con infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP. El citado personal recibirá las actualizaciones que se puedan producir sobre políticas y procedimientos.

El personal que actúe bajo la responsabilidad del adjudicatario, de manera directa o indirecta, accederá a zonas “seguras” o “sensibles” durante el tiempo mínimo imprescindible para la realización de los trabajos que sean necesarios siempre con autorización previa y con control del acceso por parte de FREMAP. Dicho personal portará su identificación de manera visible.

Todos los equipos suministrados o que sean necesarios para la entrega y gestión de lo especificado en el contrato, y que contengan información de FREMAP, independientemente de su grado de criticidad, deberán ser sometidos a un proceso de borrado seguro no recuperable previamente a su desinstalación de las instalaciones de FREMAP, emitiendo un certificado el adjudicatario al respecto, que incluya el método de borrado aplicado.

El adjudicatario deberá documentar y mantener actualizados los procedimientos relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP.

La documentación sobre las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP de la que el adjudicatario tenga conocimiento, así como la generada por el propio adjudicatario que documente los elementos y servicios a entregar a FREMAP, deberán ser protegidos y almacenados con seguridad y control de acceso.

En caso de que el equipo disponga de acceso remoto a los elementos instalados en FREMAP se realizará en las condiciones establecidas en el Pliego de Prescripciones Técnicas.

De cara a garantizar la exactitud de los registros de auditoría, todos los elementos suministrados a FREMAP, o con los que éstos interactúen, deberán tener sincronizados sus relojes haciendo uso de un servicio tipo NTP o similar.

El personal que acceda a elementos desplegados en FREMAP deberá seguir buenas prácticas de seguridad para la selección y uso de contraseñas, manteniendo la confidencialidad de las mismas y cumpliendo características mínimas para su composición. Las contraseñas tendrán un plazo de validez que obligue a su cambio periódico. A su vez, no deberán guardarlas en lugares inseguros (papel, escritorio, etc.), divulgarlas, compartirlas y en ningún caso se incluirán en ningún procedimiento o proceso automático que por ejemplo las almacene en una macro o fichero legible.

El adjudicatario deberá comunicar a FREMAP las necesidades de acceso a puertos de diagnóstico, puertos de gestión fuera de banda, puertos de gestión en banda o cualquier otro puerto de gestión sobre elementos desplegados en FREMAP con objeto de inventariarlos y protegerlos adecuadamente, evitando así los accesos no autorizados que pudieran producirse desde los mismos a otros elementos de la infraestructura TI o a sistemas de información de FREMAP.

No estará permitido el acceso local o remoto por parte del adjudicatario a ningún sistema de información o elemento de la infraestructura de TI propiedad de FREMAP, salvo autorización expresa de ésta.

El adjudicatario colaborará en la ejecución de las comprobaciones de los planes de contingencia y de continuidad de negocio de FREMAP, en lo referido a los suministros y servicios dentro del alcance de la presente licitación.

El adjudicatario se compromete a proteger los registros importantes relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP ante pérdida, destrucción y falsificación durante el periodo legalmente establecido.

Los equipos y herramientas informáticas de las que haga uso el personal del adjudicatario, o del personal que intervenga bajo su responsabilidad, estarán debidamente securizados de manera que la utilización de dichos equipos o herramientas en las instalaciones de FREMAP, o sobre los equipos relacionados con los elementos y servicios se entregan a FREMAP, no supongan un riesgo de seguridad para FREMAP.

Tanto los equipos suministrados por el adjudicatario, como los equipos y herramientas que éste utilice a lo largo del contrato dispondrán de mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino con mantenimiento de acuerdo a las recomendaciones del fabricante de las mismas. Se considera código dañino: los virus, los gusanos, los troyanos, los programas espías, conocidos en terminología inglesa como spyware, y en general, todo lo conocido como malware.

Si la solución global propuesta por el licitador no requiriera de dichos mecanismos, éste deberá explicitar en su respuesta cómo se aborda esta amenaza de seguridad en su solución. Si las requiriera, se seguirán de manera explícita las recomendaciones del fabricante de dichos mecanismos de prevención y protección incluyéndose en el suministro todos aquellos elementos software, licencias, servicios, etc. que sean necesarios.

El licitador incluirá en su respuesta la descripción de los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino que mejor se alineen con su solución global y declarará en esta respuesta cualquier asunción o dependencia con las infraestructuras, plataformas y aplicaciones de FREMAP. Será responsabilidad del licitador mantener actualizado los mecanismos de prevención y reacción frente a código dañino.

El adjudicatario deberá restringir y controlar el uso y asignación de privilegios para el acceso y ejecución de actividades relacionados con los elementos y servicios que entregue a FREMAP. Respecto a los elementos suministrados a FREMAP, se deberá proporcionar un mecanismo de control de acceso a éstos que permita la identificación del usuario y su autenticación mediante contraseña y se deberá proporcionar la forma de

realizar el mantenimiento de estos accesos por parte del personal de FREMAP. El sistema de control de acceso del adjudicatario tendrá la responsabilidad, tanto del acceso a los recursos como de la autorización a los usuarios.

El adjudicatario deberá realizar el suministro, objeto de esta contratación, con un Sistema Operativo soportado y mantenido por el fabricante del equipo, así como proceder a la actualización de versión y parches de seguridad durante la vigencia del contrato.

4.4 Formación

En este apartado se incluye el plan de formación, la formación inicial del servicio y la formación de reciclaje.

A) Plan de formación:

El adjudicatario deberá presentar un plan de formación donde se incluyan los diferentes aspectos de interés para la formación del personal adscrito al servicio.

En el documento, se incluirán los siguientes puntos:

- **Metodología a emplear en la formación** donde se incluirá de manera clara y ordenada:
 - o Funciones y composición del equipo formador.
 - o Metodología orientada al equipo de staff y teleoperadores de servicio.
 - o Métodos estructurados de formación inicial, específica y reciclaje con detalle de su contenido y acciones formativas.
 - o Sistema de actualización del material de formación.
 - o Dinámicas de grupo.
- **Cronograma de formación inicial y de formación de reciclaje**, en el que se incluirá con detalle las horas y los días a emplear en las citadas formaciones, así como la materia a impartir en las sesiones formativas.
- **Plan de seguimiento y control de la formación**, en el que necesariamente se incluirá un control de calidad basado en el sistema de monitorizaciones de agentes. El informe de las monitorizaciones será realizado con una periodicidad mensual, con un mínimo de 10 escuchas por agente y entregado a FREMAP para su valoración.

El adjudicatario aportará un modelo de test de conocimiento de formación específica del servicio.

- **Presentación de mejoras** que el adjudicatario pueda ofrecer en materia de formación, ya sea a través de la herramienta e-learning o similar, herramientas de autoevaluación, etc.
- **Lugar de impartición de la formación**, el adjudicatario deberá aportar foto/s de las dependencias donde se vaya a impartir la formación, así como una descripción de la dotación de los medios materiales de los que dispone.

FREMAP revisará el plan de formación presentado por el adjudicatario a la firma del contrato, pudiendo solicitar las aclaraciones y/o cambios necesarios con el fin de personalizar dicho plan a las exigencias de la implantación del servicio.

B) Formación inicial del personal, que comprenderá:

Formación general sobre atención telefónica que será impartida por el adjudicatario. Esta formación general tendrá la duración que estime el adjudicatario y será impartida en las dependencias de éste. El material necesario para la impartición de dicha formación será por cuenta del adjudicatario.

Formación específica del servicio que será impartida por personal cualificado de FREMAP, en las dependencias de la empresa adjudicataria, siendo el material necesario para dicha formación entregado por FREMAP que comprenderá:

- Información General sobre la actividad de las Mutuas Colaboradoras con la Seguridad Social; en especial información de derivación de trabajadores, prestaciones económicas, prestaciones sanitarias, aplicación informática Ayuda Delta, aplicación informática FREMAP Online, etc.
- Argumentario de preguntas y respuestas que será entregado por FREMAP
- Escucha activa de llamadas que será facilitada por FREMAP.

A fin de garantizar los niveles de calidad del servicio, el periodo de formación específica será como mínimo de 15 horas (3 días laborables*5 horas). Cada sesión formativa será firmada en una hoja de asistencia, elaborada por el adjudicatario, y entregada a la finalización de cada sesión a FREMAP.

Finalizado el periodo de formación inicial, FREMAP hará un “test de conocimientos” a cada teleoperador especialista, de 10 preguntas tipo test con cuatro respuestas, siendo solo una de ellas la correcta para su cumplimentación.

Lo señalado anteriormente lo será sin perjuicio de que debido a la situación de pandemia que estamos viviendo, se haga necesario impartir la formación de manera virtual a través de aplicaciones informáticas para grupos, siendo necesario que el adjudicatario cuente con la aplicación Microsoft Teams.

IMPORTANTE: Es imprescindible para la impartición de las jornadas de formación que cada teleoperador especialista disponga de Pc con acceso a internet.

C) Formación de reciclaje:

La empresa adjudicataria impartirá sesiones formativas de reciclaje a todo al personal adscrito al servicio con una periodicidad semestral. Dicha formación será impartida por el coordinador del servicio. Esta formación será dirigida al grupo en su totalidad, si bien la empresa adjudicataria podrá convocar sesiones formativas particulares, atendiendo a las necesidades del teleoperador especialista.

En cuanto a la duración de dicha formación será la que la empresa adjudicataria considere, previa comunicación y aprobación por el equipo de FREMAP.

FREMAP se reserva el derecho de proponer formaciones de reciclaje respecto de aquellos teleoperadores especialistas que considere necesario.

Finalmente, toda información que por su relevancia pudiera afectar al equipo de teleoperadores especialistas, coordinadores será comunicada por FREMAP vía email o teléfono.

4.5 Plan de Implantación

El adjudicatario deberá presentar en la adjudicación, un plan de implantación del servicio que contenga los siguientes aspectos:

- **Sistema de implantación**, estructurado en fases, reflejando la duración y los hitos que componen cada una de ellas y con presentación de cronograma de implantación. También se reflejarán las fechas para la realización de las pruebas que sean necesarias para la implantación del servicio.
- **Dimensionamiento del equipo de trabajo**, estructurado por franjas horarias, días y recursos personales adscritos.
- **Presentación de mejoras para el servicio**, en el que necesariamente debe incluir el sistema de geolocalización de centros, así como cualesquiera mejoras, que contribuyan a mejorar la gestión del servicio y que se encuentren adaptadas a nuestra realidad social.
- **Plan de contingencia** de comunicaciones y datos, infraestructura e inmuebles, evacuación de la plataforma donde se esté prestando el servicio. Es necesario que el adjudicatario refleje el tiempo y lugar en que el citado plan se lleva a cabo, así como el % de garantía de continuidad en la prestación del servicio.

FREMAP revisará a la firma del contrato, el plan de implantación presentado por el adjudicatario, que se presentará en un documento de máximo 5 páginas incluyendo la portada en letra Calibri en número 10, pudiendo solicitar las aclaraciones y/o cambios necesarios con el fin de personalizar dicho plan a las exigencias de la implantación del servicio.

4.6 Control y seguimiento

4.6.1. Responsable del contrato.

Como responsable de la correcta y adecuada ejecución del contrato, la empresa adjudicataria pondrá a disposición de FREMAP una persona cualificada para ello.

Será necesario que este recurso se encuentre en funciones de guardia localizada hasta la finalización de la jornada laboral de los agentes telefónicos, de lunes a domingo incluyendo festividades, de manera que cualquier incidencia en la prestación del servicio, el adjudicatario en la persona designada deberá dar cuenta de la misma ya sea vía email o por teléfono a FREMAP en la persona del Responsable del contrato en el plazo máximo de 30 minutos.

Mientras la incidencia no tenga resolución, el adjudicatario informará a FREMAP cada hora; resuelta la incidencia el adjudicatario emitirá informe detallado que será entregado a FREMAP en el plazo de 24 horas.

Entre sus funciones:

- Escalabilidad, ante la demanda de mayores volúmenes de llamadas, tanto derivadas de la evolución de los servicios prestados en la actualidad como de la incorporación de nuevos servicios durante la duración del contrato.
- Gestión de la contabilidad del servicio, así como la facturación electrónica.
- Con el objetivo de analizar y mejorar el servicio de gestión y atención telefónica se realizarán reuniones de seguimiento y mejora como mínimo con carácter mensual, elaborándose un acta con la información tratada y los acuerdos alcanzados en cada reunión. Dichas reuniones se celebrarán indistintamente tanto en las dependencias del adjudicatario como en las de FREMAP. La periodicidad de la reunión podrá variarse de acuerdo a los requerimientos de FREMAP.

- En función de los temas a tratar en cada reunión de seguimiento asistirán los Responsables de otras áreas funcionales tanto del adjudicatario como de FREMAP.
- Elaboración de informes distintos a los señalados en el presente pliego que sean solicitados por FREMAP. En caso de que estos informes supongan un tratamiento especial ya sea por tener el adjudicatario que solicitarlo a otra área, departamento, dirección, proveedor etc. no supondrá coste alguno para FREMAP.

Asimismo, la empresa adjudicataria hará entrega a FREMAP de un listado con los nombres, apellidos y cargo, email, teléfonos de contacto de:

- Director y Subdirector del equipo de Desarrollo.
- Director y Subdirector del equipo de Operaciones.
- Responsable del contrato.

FREMAP pondrá a disposición de la empresa adjudicataria a la firma del contrato, los datos de contacto de la persona designada que considere adecuada para velar por la correcta ejecución del mismo.

5. PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

En cumplimiento de lo establecido en el artículo 24 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales y R. D. 171/2004 sobre coordinación de la actividad preventiva, la empresa contratada debe entregar para la firma del contrato la siguiente documentación:

- ✓ Declaración de modalidad PRL (*)

(*) Documentación disponible en el perfil de contratante de la Mutua (<https://contrataciondelestado.es/wps/portal/perfilContratante>): Nombre O. Contratación: FREMAP – BUSCAR - Director Gerente de FREMAP – Documentos - Otros documentos

6. ANEXOS

6.1 Modelo de Fichero de encuestas que será entregado por FREMAP al adjudicatario.

Ver Anexo I - Modelo de Fichero de encuestas

6.2 Modelo de informe diario de actividad del servicio.

Ver Anexo II - Modelo de informe diario de actividad del servicio

6.3 Modelo de informe mensual de actividad del servicio.

Ver Anexo III - Modelo de informe mensual de actividad del servicio

6.4 Modelo de cuadro de mando del servicio de gestión telefónica.

Ver Anexo IV - Modelo de cuadro de mando del servicio de gestión telefónica

