

## PLIEGO DE ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

### S-03815-2023 - Servicio de Teleoperación y Línea 900 “Aquí hay Trabajo”

#### 1.- OBJETO

El objeto del presente pliego es establecer las condiciones técnicas del servicio de una línea 900 y de un servicio de teleoperación para cubrir y gestionar, a través de esta línea 900, la atención telefónica a las personas que efectúen llamadas de consulta sobre las ofertas de empleo, convocatorias, cursos, becas y cualquier información difundida en la emisión del Programa “Aquí Hay Trabajo”.

Diariamente se publican en el programa una media de 300 ofertas de empleo para toda España.

“Aquí hay trabajo” se emite en Directo de lunes a viernes, incluidos festivos no nacionales en un horario de 9:30-10 h. y el número estimado de capítulos de la próxima temporada es de **195 (incluidos 4 festivos no nacionales)**.

En el acuerdo deberá reflejarse que el título del Programa “Aquí hay trabajo” se considera provisional, por lo que cualquier posible cambio en su denominación no deberá suponer modificación del tal acuerdo.

#### 2.- DESCRIPCION DEL REQUERIMIENTO DEL SERVICIO

El servicio consistirá en:

##### Una línea 900

La atención a los telespectadores demandantes de información se hará a través de una línea 900, que será gratuita para la persona que efectúa la llamada.

Deberá conservarse el número vigente (900 400 700) y los gastos que pueda generar la conservación del mismo para su cometido actual, serán a cargo de la **empresa adjudicataria**.

La mencionada línea 900 deberá ser contratada por el **adjudicatario** a los operadores de telefonía correspondientes y se hará cargo del gasto de todas las llamadas entrantes, tanto desde teléfono fijo como móvil.

La **empresa adjudicataria** organizará los recursos necesarios para la recepción y atención del tráfico de llamadas provenientes de esa línea 900 en su centralita telefónica con arreglo a la distribución fijada para ese servicio.

Esta línea 900 únicamente estará atendida por operadores en un horario de 9:30 a 15:00 h, si bien la variación del mismo decidido por los responsables del Programa no precisará cambio de este contrato.

A partir de las 15 h. se establecerá un **servicio de contestador automático** en la línea 900, informando del servicio y horario de atención de teleoperadores.

Igualmente, durante los periodos de vacaciones se establecerá un servicio de contestador automático informando de las fechas de emisión, horario de atención e información relevante que los responsables del programa consideren oportuna.

#### Servicio de teleoperación

Servicio de teleoperación que atenderá a las personas que llamen para consultas o dudas sobre las ofertas publicadas durante la emisión del programa. Facilitarán la información sobre los puestos de trabajo, formación, becas, así como cualquier otra información que indique el programa “Aquí hay trabajo” y sea de interés para el llamante. El programa facilitará diariamente al adjudicatario todos los datos necesarios, a través de documentos enviados por correo electrónico o cualquier otra forma de intercambio de información.

Las llamadas se atenderán en castellano.

El horario de atención del servicio se requiere desde las 9:30 a las 15:00 h.

El servicio se prestará desde las propias instalaciones del **adjudicatario** y el número de puestos de teleoperación se distribuirá adecuadamente para que la persona que llame, no tenga un tiempo de espera superior a un minuto.

A las 9:45 h durante la emisión en directo, el **adjudicatario** comunicará al programa qué oferta de empleo ha recibido más llamadas hasta ese momento. Este dato será ofrecido al telespectador en la emisión del día.

También se contará con un coordinador destinado a la ejecución del servicio, que deberá tener una experiencia mínima de, al menos, dos trabajos similares durante los últimos tres años, que supervisará la resolución de cualquier incidencia y que será el interlocutor válido para comunicar cualquier información o propuesta a la dirección y producción del programa “Aquí hay trabajo”.

Se informará a TVE cualquier variación en la composición del equipo, así como de los números de puestos de teleoperación asignados en la franja horaria solicitada.

Si por motivos de emisión fuese necesario cambiar el horario del call center, los responsables del Programa de TVE, lo comunicarán al **adjudicatario** con la antelación suficiente.

### **3.- DESARROLLO DEL SERVICIO**

Tanto el Servicio de teleoperación como el de la línea 900 deberán estar operativos en la fecha de emisión del programa, que está prevista el **11 de septiembre de 2023**. En caso necesario podrán realizarse pruebas técnicas en fechas anteriores (del 4 al 8 septiembre 2023).

Se señala la fecha de inicio del contrato el **24 de julio de 2023**, con el fin de dar un amplio margen para que la empresa que finaliza su contrato y la nueva empresa proveedora puedan realizar y asegurar los trámites y portabilidad del número 900 de una a otra. Sobre todo, por coincidir con el periodo vacacional.

#### Período de comprobación del servicio

Para la verificación de que el servicio cubre las especificaciones concretas del Programa, se establece un período de prueba de cuatro meses a partir del inicio del contrato, que, a la vista de los resultados, TVE podrá continuar o dar por concluido.

#### **4.- INFORMES**

- Semanal: El **adjudicatario** enviará a TVE un informe semanal de codificación de llamadas, estructurado por los días del servicio de la semana, que hará llegar el lunes siguiente a la semana de referencia.
- Diario: El **adjudicatario** enviará a TVE un informe diario del tráfico de llamadas por HORAS, estructurado en grupo de días por semana, pudiendo acumularse en muestra semanal y mensual, que hará llegar el lunes siguiente a la semana de referencia.
- Anual: al final de la temporada el adjudicatario enviará a TVE un informe a modo de resumen, incluyendo la media de llamadas recibidas, la media de llamadas rechazadas y la media de interés: el día con más llamadas de media y la sección que más suele interesar.

Se indicarán el número de llamadas desde fijos y desde móviles, y los minutos que corresponden a dichas llamadas.

#### **5.- CONTENIDO DE LA OFERTA TÉCNICA**

La propuesta deberá incluir:

##### Oferta **obligatoria**:

- Información detallada de los equipos técnicos e instalaciones destinadas a la prestación del servicio.
- Descripción de la organización de recursos disponibles para la recepción y atención del tráfico de llamadas provenientes de la línea 900 en su centralita telefónica con arreglo a la distribución fijada para ese servicio.
- Cualquier otra información que el proveedor estime relevante a efectos de determinar la idoneidad de la oferta.
- Información suficiente que permita valorar la solvencia económica exigida.
- Información suficiente que permita valorar la solvencia técnica exigida (al menos 2 referencias de trabajos similares en los últimos 3 años cuyo importe acumulado sea igual o superior al valor estimado del contrato).
- Acreditación del cumplimiento de las exigencias de calidad (ISO 9001).

##### Aspectos técnicos de valoración **objetiva**:

El licitador incluirá en su oferta la siguiente información para que se pueda valorar de forma objetiva:

- Si ofrece la posibilidad de ampliar el horario 30 minutos.