
Atención telefónica al opositor de RTVE.es

PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS



Dirección de Explotación y Desarrollo de Interactivos

Índice	Página
1 Objeto.....	3
2 Descripción del servicio a prestar.....	3
3 Informes y seguimiento	4
4 Oferta técnica	4

1 Objeto

El objeto de este documento es el establecimiento de los requisitos necesarios para la contratación del servicio de **atención telefónica a los opositores de RTVE**.

2 Descripción del servicio a prestar

RTVE requiere de un servicio de atención al usuario telefónico con la finalidad de atender las incidencias relacionadas con la plataforma que gestiona el proceso de oposición de RTVE y la información que en ella se puede consultar, además de gestionar y hacer un seguimiento de las llamadas recibidas e incidencias detectadas.

Características

El servicio que se requiere tiene los siguientes requisitos:

- El servicio ha de proveer un número de teléfono de prefijo de Madrid para que los opositores de RTVE puedan contactar con el servicio de atención telefónica objeto de este servicio. En la oferta técnica debe indicar **cuál será el número de teléfono que se empleará**. Se descartará las propuestas que incluyan teléfonos de impliquen cualquier otra tarificación para el opositor de RTVE o para RTVE.
- El servicio de atención ha de prestarse durante dos meses de forma ininterrumpida todos los días de lunes a viernes en la franja de 9 a 22 horas excepto los festivos nacionales.
- Durante el horario de prestación de 9 a 14 horas, el adjudicatario deberá disponer de dos agentes atendiendo a los opositores telefónicamente y/o gestionando las incidencias. En el horario de 14 a 22 horas, el adjudicatario deberá disponer de cuatro agentes atendiendo a los usuarios telefónicamente y/o gestionando las incidencias.
- RTVE publicará el número de teléfono en el servicio de atención a los opositores de RTVE con la indicación del horario de prestación, por lo que el adjudicatario ha de tener el personal listo en el horario de prestación para recibir las llamadas.
- El servicio de atención telefónica ha de disponer de un sistema de cola para poner en espera a usuarios que llamen si el número de agentes que están atendiendo están todos ocupados indicando el tiempo de espera estimado.
- El servicio debe poder ser parametrizarlo para establecer una prioridad de la atención de las llamadas entrantes a través de un menú de entrada. El criterio de prioridad de las llamadas se establecerá al inicio del servicio según establezca RTVE y permitirá también la atención de los usuarios de RTVE Play.
- El servicio ha de disponer de un coordinador que tendrá como función la organización del servicio y el contacto con RTVE, éste será el único interlocutor con RTVE.

- El personal del adjudicatario ha de tratar al usuario de RTVE con el debido respeto. Como el grueso de las llamadas se espera que sea de personas con baja cualificación digital, el adjudicatario acompañará a cada llamante hasta la resolución de la incidencia o hasta recabar todos los datos posibles para la posterior resolución por parte del equipo técnico de RTVE.es
- Cada agente atenderá la mayor cantidad de llamadas posibles, sin tener un límite de tiempo dedicado a cada usuario.
- Dado que se puede facilitar información de carácter personal al adjudicatario, se limita la posibilidad de atender llamadas al espacio europeo, previniendo posibles problemas de transferencias de datos internacionales.
- El servicio se ha de prestar íntegramente en castellano. Se valorará la atención en otras lenguas cooficiales de España.

El periodo de formación del equipo del adjudicatario será de 2 días a contar desde la fecha de inicio indicada en el contrato.

3 Informes y seguimiento

Diariamente se debe generar un informe con el detalle de las llamadas atendidas por agente, duración de las mismas, duración media de las llamadas y en todos los casos, según el estado de resolución de las llamadas. Todas las llamadas atendidas estarán en tres estados posibles:

- Solucionada. La incidencia o consulta se ha resuelto en la llamada recibida.
- Pendiente. La incidencia o consulta se debe resolver en una llamada posterior.
- Traslado. Se ha reportado una incidencia que se ha remitido al departamento técnico de RTVE.es para que se solucione o remita la incidencia u otro departamento de RTVE.

Asimismo, se deberá especificar para cada llamada el tipo de incidencia o consulta:

- Oposiciones consulta. Consulta sobre el proceso de la oposición.
- Oposiciones incidencia técnica. Reporte de incidencia técnica sobre el proceso.
- Otros. Consulta de otros aspectos no relacionados con la oposición.

Semanalmente, se deberá reportar el porcentaje de llamadas según los estados por agente, tipo de incidencia tratada y en total por el servicio.

Mensualmente, se deberá generar un informe con el número de llamadas atendidas

4 Oferta técnica

La propuesta debe tener, como mínimo, la siguiente estructura:

- Resumen Ejecutivo: Deben explicarse los aspectos más importantes de la propuesta: antecedentes, objetivos, beneficios, descripción. Su extensión no debe exceder 2 páginas.
- Oferta técnica: El licitador describirá los procedimientos, la metodología y la información relevante que se seguirá para el correcto cumplimiento del servicio.