Pliego de Condiciones Técnicas para soporte Externo de los servicios de Información y centralita

1. ÍNDICE

2. OBJETO

3. CONTENIDOS DEL CONTRATO

3.1. Antecedentes
3.2. Alcance del servicio a contratar
3.3. Base de datos
3.4. Plan de calidad y calidad del servicio
3.5. Perfil técnico mínimo de los operadores del call center
3.6. Incorporaciones
3.7. Representante y acciones correctivas

4. GESTIÓN DEL SERVICIO

4.1. Coordinador único
4.2. Procedimientos
4.2.1. Centralita
4.2.2. Información
4.2.3. Planes de Emergencia
4.3. Informes
4.4. Condicionantes Generales
4.5. Actos extraordinarios

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.1. Descripción del estado actual
5.2. Requisitos mínimos
5.3. Condiciones del servicio

Elche, 27 de octubre de 2017

2. OBJETO

El presente Pliego de Condiciones técnicas, tiene por objeto establecer las bases técnicas y funcionales que deberán regir la concesión del servicio de Atención telefónica, para que las empresas licitadoras, puedan presentar propuestas de prestación de servicios y de implantación de una solución de Servicio de Atención Telefónica.

La externalización del servicio de atención e información telefónica y centralita, obligará a la empresa contratante a contar con los medios técnicos y humanos necesarios para dar el soporte preciso a la Universidad Miguel Hernández.

3. CONTENIDOS DEL CONTRATO

3.1. Antecedentes

3.1.1 Central telefónica.

En la actualidad, la Universidad ofrece un servicio de información a los usuarios finales de la Universidad a través de los teléfonos: (966658500-966658774-966859110-966659394-966659417-966658641 y 966658600) y correo electrónico, donde los usuarios pueden dirigir sus dudas y consultas.

El horario de atención al público es de 08:00h a 22:00h los días laborables de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 14:00.

De los datos estadísticos en los últimos años del servicio se desprenden varias conclusiones:

a) Hay un aumento estacional de la demanda, que coincide con el periodo de preinscripciones y matriculación, durante el cual la demanda del servicio alcanza sus máximos anuales, lo cual debe ser tenido en cuenta para el dimensionamiento adecuado del equipo, con la implementación de los medios técnicos correspondientes.

b) También se observan horas pico y horas valle de forma diaria.

Por esta razón, es importante que el servicio ofrecido por las empresas se adapte a las variaciones de la demanda, y que los equipos de atención telefónica tengan un buen conocimiento de la UMH, para mejorar los tiempos de respuesta y la calidad en la atención. La Universidad verificará estos extremos del contrato.

3.1.2 Teléfono de emergencia de la Universidad.

Con funciones de soporte y apoyo a la solución de las situaciones contempladas en el Plan de Emergencia de la Universidad, como desarrollo de las medidas de emergencia exigidas por el artículo 20 de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

Es un Plan de Emergencia que prevé la salvaguarda de la seguridad de las personas, por lo que estará operativo mientras la Universidad permanece abierta.

El horario de atención al público es de 08:00h a 22:00h los días laborables de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 14:00

Comprende la atención a los teléfonos:
966658665

Características generales:

- Debe funcionar siempre de forma fiable.
- Atendido por personal formado, no sólo en la emergencia sino con ciertas características de lógica, empatía, tranquilidad y aplomo.
- Conocedor de la organización Universitaria.
- Calidad de la documentación en la materia:
    - Exacta.
    - Puesta al día
    - Adecuada al fin previsto.
    - Información y retroalimentación.
- Calidad de los medios técnicos, en una central de apoyo no es admisible la desconexión o avería sin ningún medio de autocontrol.
- Información a terceros con competencia en la emergencia.
- Simulaciones de emergencia, entrenamiento análisis, valoración y propuestas de mejora.
- La gestión ordinaria de la emergencia se realizará mediante aplicación informática que garantice la automatización y fiabilidad de las llamadas a los distintos equipos de emergencia según las situaciones previstas en el Plan de Emergencia de la Universidad (punto 4.3.3.3.2 b) de este pliego).
- Actos extraordinarios: Se facilitarán teléfonos e instrucciones en su caso, para la gestión de la emergencia durante la celebración de actos extraordinarios.

3.2. Alcance del servicio a contratar

En el presente pliego se establecen las características del servicio de Atención Telefónica, de la **UMH.**

Este servicio debe contar con sus propios medios técnicos y humanos.

3.3. Base de datos

3.3.1 Central telefónica

Este servicio de call center se apoya en los datos de las distintas áreas de la UMH, incluidas en la página web de la Universidad. La custodia de estos datos competerá a la UMH.

3.3.2 Teléfono de emergencia

La BD del teléfono de emergencia deberá contemplar:

1. **La estructura de los equipos de emergencia previstos por el plan** a saber:

   a) Por **cada campus (y sede)** hay un equipo de emergencia constituido por:

   Jefatura de emergencia: Una o varias personas, uno o varios teléfonos de localización por persona (teléfono fijo y teléfono móvil), normalmente es el responsable del CEGECA y personal sustituto de la Unidad.

   Jefatura de Intervención: una o varias personas, incluidos personas distintas según horario, uno o varios teléfonos de localización por persona (teléfono fijo y teléfono móvil).

   Equipo de primera Intervención: varias personas, recursos según horario, teléfonos fijos o móviles.

   Equipo de primeros auxilios Varias personas, distintas ubicaciones en el campus, distintos horarios de presencia.

b) Por **cada edificio.**

Edificios de la Universidad: Equipo de evacuación: El edificio puede estar dividido en sectores de evacuación, cada sector con una o más personas con distintos teléfonos fijos. Hay sectores que según el horario son atendidos por personas diferentes, (incluso con ubicación en otros Edificios).

Normalmente las concesiones administrativas integradas en edificios existentes (cafeterías, reprografía etc. constituyen un sector de evaluación con su teléfono de contacto).

Edificios titularidad de Fundaciones etc. ubicados en los campus Universitarios de la UMH. Normalmente se dispondrá de un único teléfono y persona o personas de contacto para intercambio de información en el tratamiento de la emergencia, puesto que por ser otras empresas pueden tener su propio plan de emergencia.

Lista de autoridades: Lista autoridades académicas o administrativas, para que tomen decisiones cuando se exija por la situación planteada, o para ser informados por jefatura de emergencia de la incidencia producida.

c) **Información complementaria** necesaria:

Con independencia de que pertenezcan o no a distintos equipos de evacuación el personal de atención telefónica debe de conocer para verificación o comprobación de situaciones de emergencia los teléfonos fijos y móviles de localización de todas las conserjerías y vigilantes de seguridad.

2. Identificación de edificios con su código, y nombre actual e incluso anterior, ubicación en campus, rutas de acceso para intervenciones exteriores (ambulancias, policía y bomberos)

A la finalización del contrato el adjudicatario saliente deberá entregar, el vaciado de toda la información correspondiente, bien directamente a la UMH, o al nuevo adjudicatario del concurso.

El adjudicatario del concurso, vendrá obligado a cargar la información procedente del adjudicatario anterior que sea necesaria.

3. Otras informaciones necesarias:

- Teléfonos y horarios del personal autorizado para trabajos con isótopos radioactivos, en cada campus, ya que forzosamente son los que deberían intervenir en cualquier derrame o contaminación.

- Horarios del personal de seguridad en los distintos campus, y teléfonos u otros medios de localización.

3.4. Plan de calidad y calidad del servicio

Se establecerá un seguimiento de la calidad del servicio mediante:

- Auditorias de cumplimiento del pliego.
- Encuestas a los usuarios finales.
- Reuniones de seguimiento y calidad.
- Tutorías individualizadas o por grupos de operadores.

La empresa deberá elaborar un plan de calidad que incluirá en la oferta, marcado por los siguientes parámetros:

- Objetivos.
- Indicadores
- Calidad del servicio.
- Satisfacción del usuario.
- Capacitación de los operadores.

Será requisito imprescindible que las empresas ofertantes estén certificadas con la norma de calidad ISO 9001:2000, en la prestación de este tipo de servicios, o estar en proceso de certificación, sin que el período de obtención supere a los seis meses después de la adjudicación del presente servicio, siendo esta causa de rescisión del contrato.

La continuidad de los operadores en el servicio estará condicionada a la superación de un nivel de capacidad según el perfil descrito en el apartado siguiente. En cualquier momento, la UMH podrá solicitar una prueba de capacitación a las personas que forman el servicio del call center, que se basará en la información técnica disponible en la Web, y en los planes de emergencia de la Universidad.

Se debe controlar de forma automática los índices de calidad del servicio, que de forma diaria, semanal y mensual se deben reportar a la UMH. La empresa prestadora del servicio debe igualmente controlar estos índices de calidad, para evitar que sobrepasen los límites establecidos al respecto. El falseo de estos índices podrá suponer la rescisión

del contrato sin que medie ninguna contraprestación económica.

Estos índices serán cuanto menos:

a) Llamadas recibidas, atendidas y perdidas. Desglose por tramos horarios (de hora en hora y por día de la semana).

b) Tiempo máximo de espera, no superior a los 30 segundos para central telefónica y 15 segundos para llamada de emergencia.

c) % de llamadas perdidas con relación al total en centralita. Desglose por tramos horarios (de hora en hora y por día de la semana). El máximo para el valor medio mensual admitido es de un 5%.

d) % de llamadas perdidas con relación al total en teléfono de emergencia: No se puede perder ninguna llamada de emergencia, por tanto, el porcentaje de llamadas perdidas debe ser nulo.

e) Correos recibidos y contestados por día (1 día hábil, y el 90% en el mismo día).

f) 75% de llamadas resueltas desde la empresa de atención.

La empresa prestadora del servicio deberá indicar en su oferta los procedimientos que realiza para calcular y controlar los índices anteriores.

Cuando alguno de los índices sobrepase los valores máximos establecidos, la empresa prestadora del servicio deberá tomar las acciones correctoras correspondientes (p.e. incorporación de medios técnicos adicionales y/o humanos) para que el servicio vuelva a los márgenes de calidad establecidos.

3.5. Perfil técnico mínimo de los operadores del call center

- Conocimiento de los sistemas operativos Windows es sus múltiples versiones.
- Usuarios habituales de Internet y conocimiento de los navegadores Microsoft.
- Internet Explorer y Mozilla Firefox en sus múltiples versiones.
- Capacidad de trato con el público, vocalización y expresión, y atención tanto en valenciano, como en inglés.
- Acreditación escrita de un curso de formación en Atención Telefónica.

- Conocimiento de los Campus e instalaciones de la Universidad.
- Características personales de lógica, empatía, tranquilidad y aplomo.
- Conocimiento de la organización Universitaria
- Conocimiento del Plan de Emergencia de la Universidad.
- Conocimiento de las contratas, concesiones administrativas y o equipos de investigación o edificios de la Fundación Quorum existentes en cada campus.

3.6. Incorporaciones

La incorporación o sustitución de cualquier personal del servicio, requerirá la formación previa según el perfil descrito por y a cargo del adjudicatario, demostrando su conocimiento de la UMH.

3.7. Representante y acciones correctivas

La UMH designará uno o varios representantes que estarán en relación con el adjudicatario a fin de resolver cuantos problemas pudieran producirse en el desarrollo de los trabajos adjudicados.

Dichos representantes actuará como interlocutor con el adjudicatario en relación con el Plan de Emergencia de la Universidad para facilitar:

- Los documentos del Plan de Emergencia de la Universidad necesarios para la prestación del servicio. Para esta actuación además contará con el asesoramiento y apoyo del Servicio de Prevención de Riesgos laborales de la Universidad.
- Los nombramientos vigentes de los equipos de emergencia y los que se produzcan a lo largo de la prestación del servicio, en particular quienes son los jefes de emergencia de cada campus y sede, puesto que como después se indicará deberán de facilitar información por escrito de cada incidencia donde haya intervenido el teléfono de emergencia .
- Los nombramientos de Órganos de Gobierno de la Universidad, Gestores de edificios o Responsables de servicios administrativos indicando a qué campus, sede y edificio afectan y su orden en la lista de autoridades.
- En colaboración con los jefes de emergencia de cada campus el personal designado para evacuación de los distintos sectores de cada edificio, ídem

contratas concesiones administrativas edificios de la Fundación Quorum y personas de contacto.

- La lista de edificios por campus, con sus códigos y denominaciones.
- Los planos de emergencia de cada campus y sede.
- Fax de comunicación de red de emergencia de la Generalitat Valenciana.
- Cualquier información que sea necesaria para el tratamiento de la emergencia, incluyendo la que sea necesaria para actos extraordinarios, presencia de VIP gubernamentales del estado español o autonómico, teléfonos de contacto con equipos de seguridad, etc. Proceso de acceso a Universidad y autoridades académicas durante el transcurso de las pruebas...

El adjudicatario designará un representante, el cual se responsabilizará del personal que preste el servicio, de quién dependerán con carácter exclusivo y a todos los efectos. Se designará de entre los que forman parte del equipo de operadores. Esta persona servirá de único enlace con la empresa adjudicataria y hará las veces de supervisor, colaborando en los planes de calidad.

Será responsabilidad de este representante de la empresa adjudicataria adicionalmente:

- Presentación de informe general de incidencias ocurridas de forma mensual (podrá acortarse este periodo si la urgencia de la situación así lo aconseja). En este informe se analizarán las incidencias ocurridas. Se llevarán a cabo las siguientes actuaciones:
  - Se agruparán las incidencias (según la tipología de las mismas definidas por la UMH).
  - Análisis de los grupos de incidencias.
  - Ordenación de las incidencias por frecuencia y gravedad frente a impacto. Como resultado de esta ordenación se establecerán las prioridades de actuación.
  - Elaboración / implantación de acciones correctivas, en su caso.
  - Información sobre el destino de las llamadas, por materias.
- Para el Plan de Emergencia, este representante, se ocupará de que en cada incidencia en que intervenga el teléfono de emergencia:

  a) Se emita un informe con:

    - Incidencia.

- Hora de inicio.
- Información suministrada por quién llama al teléfono de emergencia, ídem en su caso de actuaciones informadas como ya realizadas en local.
- Actuaciones del teléfono de emergencia e informaciones producidas en la incidencia.
- Cierre de la incidencia.
- Propuestas de mejora en su caso.

b) Se envíe dicho informe por correo electrónico, en un plazo máximo de dos horas desde el cierre de la incidencia, a jefatura de emergencia del campus afectado, al responsable/interlocutor de la UMH, al Servicio de Prevención de la UMH, al Vicerrector de Infraestructuras o quién se indique por la Universidad.

c) Sea conservado con su redacción original, a efectos de cualquier investigación posterior que solicitara la UMH o la autoridad laboral.

La empresa adjudicataria deberá facilitar un acceso on-line a la información del servicio.

4. GESTIÓN DEL SERVICIO

La forma de gestionar el servicio, deberá estar sujeta a una serie de requisitos que a continuación se detallan.

4.1. Coordinador único

Deberá existir un único interlocutor entre la empresa objeto de contratación y la **UMH.**

Este responsable deberá coordinar todas las actuaciones con el responsable de la UMH y reportará toda la información que proceda para el correcto funcionamiento y mejora del servicio.

4.2. Procedimientos

El cometido del Centro de Atención a Usuarios es:

a) Recibir, gestionar y transferir, las llamadas destinadas a la **UMH.**

b) Recibir, gestionar y resolver las consultas recibidas de las cuentas de correo

electrónico habilitadas para el efecto (iruor@umh.es)

c) Atender, verificar, apoyar y/o gestionar las llamadas de emergencia, según el Plan de Emergencia de la UMH e instrucciones operativas que se indiquen para campus concretos a través del responsable/interlocutor de la Universidad.

d) Poner en práctica las propuestas de mejora de actuaciones derivadas del análisis de las reacciones efectuadas en el tratamiento de la emergencia, difundiéndolas además para que si hay algún defecto, actividad o conducta a mejorar sea conocida por todos los operadores que atienden el teléfono de emergencia.

e) Recibir y gestionar las incidencias y/o reclamaciones de los usuarios, recibidas en las líneas de la UMH y las cuentas de correo habilitadas para el efecto, dando adecuada respuesta y recopilando éstas para su entrega a la UMH.

El Centro de Atención Telefónica, es el punto de entrada de todas las consultas e incidencias que los usuarios tengan, así como de todas las llamadas de centralita.

La formación para la prestación del servicio, será prestada por parte de la **UMH** e impartida en sus instalaciones. Debido a que esta base de conocimientos es algo dinámico, debe ir actualizándose a medida que surgen nuevas situaciones y/o problemas.

La documentación para el inicio de la prestación del servicio en la Universidad será facilitada por el representante de la Universidad al representante de la adjudicataria, pudiendo asistir si éste así lo desea personal de operación del servicio, de forma que se caracterice y se resuelva cualquier duda con respecto a la prestación futura.

Inicialmente y a través de ambos representantes, se facilitará la documentación actual existente en la Universidad de los distintos equipos de emergencia, realizándose por el adjudicatario, como máximo en el plazo de un mes tras la adjudicación, directorios de equipos de emergencia por campus y sede, con expresión de cargos, ubicaciones, teléfonos y en su caso horarios, que en papel o formato electrónico se remitirá a través del coordinador de la Universidad a cada jefatura de emergencia para su validación y depuración. Las posibles variaciones comunicadas por los equipos de emergencia serían enviadas para su depuración e introducción al adjudicatario a través del Servicio de Prevención de Riesgos Laborables. Aún con el trabajo de depuración indicado, resaltar que la atención a la emergencia debe de estar operativa desde el primer día.

En el proceso, el responsable de la Universidad y Jefes de emergencia, podrán estar apoyados y asesorados por el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad, con el apoyo de los Servicios Informáticos.

La información y formación de los operadores que presten el servicio deberá realizarse por el adjudicatario.

Cuando se recibe en el Centro de Atención Telefónica, una llamada, ésta debe ser registrada según la siguiente metodología:

4.2.1. Funciones de Centralita:

- Registro de la llamada, indicando tipo de llamada, motivo y destino de la misma, del cual deberá elaborar un informe mensual.

- Transferencia de la llamada a la extensión correspondiente, si el centro de atención no tuviera la capacidad de respuesta, al ser una resolución administrativa interna de la UMH.

- En el caso de que la llamada no pueda ser atendida, por ausencia del destinatario o por falta de disponibilidad, se aplicará el servicio de secretariado, para traspasar la información a través del sistema definido:

  - Correo electrónico con los datos del llamante.

  - Llamada posterior a través de la centralita.

Este procedimiento tendrá carácter mínimo y cualquier mejora sobre el mismo que propongan las empresas licitantes, será estudiada por la Universidad.

4.2.2. Información desde centralita:

La herramienta básica para la obtención de la información necesaria para dar respuesta a las preguntas generadas, es la página Web de la Universidad. Complementaria y paralelamente, podrá existir una comunicación diaria tanto verbal, como escrita, entre la empresa prestataria del servicio y la **UMH,** para que ésta pueda transmitirle todas las novedades o cambios que surjan. La Información ofrecida es la siguiente:

• Información General de la **UMH:**

- Información sobre las facultades, titulaciones universitarias y Campus. Lo que requiere además de un conocimiento de la organización, un

conocimiento geográfico de cada una de las facultades, para poder informar y orientar sobre la ubicación exacta.

- Fechas de inscripción.
- Fechas de exámenes/cursillos y seminarios.
- Requisitos para la admisión/matriculación en cualquiera de los casos.
- Documentación requerida para los trámites administrativos.
- Gestión de Campus.
- Información de Acceso.
- Soporte Página Web.

4.2.3. Planes de Emergencia:

4.2.3.1 Previo al inicio del servicio

Para desarrollar correctamente los planes de emergencia y tener mayor conocimiento de las actuaciones a realizar, en la misma firma del contrato y antes del inicio de la prestación del servicio se entregarán por el responsable de la Universidad los manuales sobre el Plan de Emergencia, que será facilitado por el responsable de la Universidad, que a posteriori con apoyo en su caso del Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad resolverá las cuestiones que se planteen al respecto.

Carga inicial de información de equipos de emergencia: El responsable de la Universidad, facilitará la información que le proporcione el adjudicatario anterior, o la existente en la Universidad, para que esté operativa en condiciones mínimas antes del inicio del servicio.

4.2.3.2. Al iniciar el servicio

Durante el primer mes se deberá realizar la labor de depuración de teléfonos, ubicaciones y horarios enunciada en puntos anteriores, por los Servicios Informáticos.

4.2.3.3. Atención diaria.

4.2.3.3.1 Características generales.

La prestación del Servicio de atención telefónica en llamadas de emergencia se realizará en los siguientes términos:

- Prioridad sobre información y atención a centralita telefónica:
  - El tratamiento de la emergencia será prioritario sobre las actividades de centralita.
  - Los medios de atención deben de ser independientes a la central telefónica y suficiente.
  - En caso de estar atendiendo una llamada de emergencia, el mensaje de espera al resto de líneas de atención a emergencia, será tranquilizador, del tipo "nuestros operadores están atendiendo a una emergencia, en breve lo atendemos", no será admisible mensajes del tipo "nuestros operadores están ocupados, llame Vd. más tarde".
  - No realización de desvíos, chequeo automático demostrable de operatividad de la línea.
- El teléfono de emergencia entra en funcionamiento a partir de las 08:00 de la mañana y está operativo hasta las 10:00 de la noche de lunes a viernes y sábados de 8:00 a 14:00. Fuera de ese horario, se efectuará desvío telefónico, con garantía de 100% de efectividad al teléfono de sala de control.
- El contrato podrá ser rescindido si se produjeran actuaciones irregulares o negligentes (verificables con datos e informes) en el tratamiento de la emergencia.

4.2.3.3.2 Tratamientos particulares.

a) Generales.

El centro de Atención Telefónica, será el responsable de:

- Verificar la llamada recibida.
- Clasificar el tipo de emergencia. (1)
- Obtener información de actuaciones en local.
- Completar actuaciones iniciadas en local o desarrollar el protocolo completo según sea la situación presentada.
- Registrar y archivar en soporte electrónico el informe de la incidencia, remitir a destinatarios previstos.

(1) Si la llamada es de una urgencia de mantenimiento, no procederá la puesta en marcha del Plan de Emergencia para proteger a las personas, salvo que la incidencia pueda

producir riesgos para los ocupantes del edificio, local, o espacio de trabajo. En estos casos se desviará la llamada o se gestionará la solución fuera del circuito de atención del teléfono de emergencia y como centralita, la localización de los teléfonos de la contrata que procedan.

b) Protocolos.

Situaciones previstas en el Plan de Emergencia de la Universidad.

1. Incendio.
2. Accidente con lesiones personales, enfermedad.
3. Amenazas de bomba.
4. Catástrofes Naturales (gota fría, inundaciones...).
5. Derrame de productos químicos, fugas de gases, productos tóxicos o material radioactivo.
6. Amenaza contra integridad personal (Hurto, robo, vandalismo...)
7. Desorden Público o interrupción inhabitual de actividades docentes.

Criterios generales de operatividad.

- En las situaciones 3 y 7, se solicita decisión a Autoridad Académica (*1) a saber:
    - Situación 3; Sobre evacuar o no el edificio y aviso a fuerzas de seguridad
    - Situación 7; Sobre si se avisa o no a fuerzas de seguridad.
- En la situación 4, el teléfono de emergencia actúa como centro de información para toma de decisiones por la autoridad académica (tiene información de Red Emergencia Generalitat Valenciana)
- En el resto de situaciones primero se actúa y después se informa (*2).

Las situaciones pueden resolverse en local, (por contacto directo y personal, según sea la incidencia y proximidad de las jefaturas de emergencia intervención

y autoridades académicas), total o parcialmente (se llama a teléfono de emergencia y se informa de actuaciones realizadas y o se dan instrucciones concretas de actuación por jefatura de emergencia, pero también habrá momentos, principalmente por las tardes, en que el peso y orientación principal del tratamiento de la emergencia puede llevarlo el teléfono de emergencia, por ello aunque se detallen equipos y protocolos para el tratamiento de la emergencia, hay y habrá que utilizar el sentido común para resolver, asesorar, indicar o ejecutar según la incidencia presentada. Conociendo los recursos y equipos habilitados para el tratamiento de la emergencia.

4.3. Informes.

a) La UMH tendrá acceso abierto y diario a la información y los datos del servicio de atención telefónica, pudiendo realizar cuantas consultas estadísticas sean necesarias para conocer el funcionamiento del sistema.

b) Información del teléfono de emergencia.

- De cada incidencia se remitirá tras su cierre, en un plazo máximo de dos horas desde el cierre de la incidencia y por correo electrónico informe a Jefatura de Campus correspondiente, responsable por la Universidad del teléfono, Servicio de Prevención de Riesgos Laborales de la Universidad y Vicerrector de Recursos Materiales o quién se indique.

- Deberá de conservarse un archivo completo de las incidencias ocurridas en las que el teléfono de emergencia haya intervenido. Este archivo se mantendrá operativo hasta fin de contrato, momento en que se entregaría a la Universidad, en un formato que permita su lectura.

- Se garantizará que una vez redactado el informe este queda inalterado.

- Podrán pedir copias de los informes de incidencias a posteriori los mismos destinatarios que en origen de la incidencia de forma exclusiva.

- En cualquier caso los informes de las incidencias tendrán carácter de información confidencial, por lo que no serán difundidos a terceros que los anteriormente citados, ni de la propia organización del adjudicatario ni a otros de la Universidad que pudieran solicitarlos, con la única excepción del Magnífico Sr. Rector.

- Si se establece/oferta algún fichero de estadísticas, éstas no contendrán datos

personales no identificados ni identificables.

- Semestralmente, se vaciará la información de equipos de emergencia de campus y sede, pero sin explicitar los teléfonos de las autoridades académicas o administrativas, listado que se remitirá a las jefaturas de emergencia correspondientes, con la indicación de verificación de los componentes de cada uno de los equipos, y asumiendo las modificaciones que se indiquen por las jefaturas de emergencia.

4.4. Condicionantes generales.

El tratamiento de la emergencia en la Universidad, se basa en un proceso cooperativo de actuaciones de mejora continua de todos los que intervienen en el proceso, analizando las actuaciones en cada incidencia. El adjudicatario podrá proponer o realizar propuestas de mejora al responsable por la Universidad para su análisis, pero también vendrá obligado a implementar las que se le indiquen para mejora del servicio.

El responsable de la Universidad o incluso el del adjudicatario, podrán ser citados por el Jefe de emergencia de los Campus, a reuniones del proceso cooperativo de implantación y mejora del Plan de Emergencia. De la misma forma podrá ser requerido en su momento en cualquier investigación o reunión que pudieran requerir el Comité de Seguridad y Salud de la Universidad, y por el Presidente del Comité de Seguridad y Salud de la Universidad, para el análisis y mejora de la coordinación empresarial de actividades preventivas de riesgos laborales en materia de tratamiento de la emergencia.

El teléfono de emergencia participará también en los simulacros de emergencia que se realicen para entrenamiento y mejora de la aplicación del Plan.

4.5. Actos extraordinarios.

Tal como se recoge en el Procedimiento publicado en la Web de la Universidad y Servicio de Prevención, la Universidad tiene previsto la organización de la emergencia para actos extraordinarios.

Normalmente, consistirá en la organización de un dispositivo para tratamiento interno de la emergencia, del que se facilitará uno o varios teléfonos de contacto.

Los actos extraordinarios tendrán una duración y horario limitado y previsto, y podrán

realizarse en los edificios o en zonas determinadas de los campus.

La información de los actos extraordinarios llegará al adjudicatario por el interlocutor que se determine por la Universidad.

5. ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

5.1. Descripción del estado actual

Actualmente la UMH dispone de una central Cisco Unified Call Manager Administration System version: 11.5.1.12900-21 estableciéndose una conexión VPN tipo site-to-site entre la UMH y la actual empresa adjudicataria con las siguientes características:

- Protocolo ISAKMP de intercambio de claves y establecimiento de Security Association utilizándose autentificación mediante claves compartidas, hash md5 y cálculos Diffie-Hellman de 1024 bits.
- Protocolo de cifrado de sesiones IPSEC usándose encriptación 3DES y hash SHA.

Dicha VPN se establece usando un equipo concentrador de VPN del fabricante Cisco, modelo ASA de forma que a través del túnel VPN se envía el tráfico SIP entre la centralita de la UMH y la de la empresa adjudicataria a través de SIP Trunk. También se dispone de un Contact Center incluido en la plataforma IP, Cisco Unified CCX en su versión 11.5.1.11001-34.

5.2. Requisitos mínimos

La empresa adjudicataria deberá disponer de una plataforma Contact Center con los siguientes requisitos:

- Centralita con soporte para protocolo de enlaces SIP, accesos básicos (BRI)
- Transferencia de llamadas
- ACD con la suficiente escalabilidad para disponer de colas y agentes necesarios para afrontar aumentos llamadas si fuese necesario
- Locuciones para colas de espera y horarios de atención
- Música en espera para colas o retención de llamadas

- Sistema de estadísticas para gestión de tiempos de atención, pérdidas de llamadas o desbordamiento
- Gestor de campañas
- Grabación de conversaciones
- Línea de acceso a Internet

5.3. Condiciones del servicio

Será imprescindible, que la empresa ofertarte disponga de uno o varios accesos a Internet, siendo también obligatorio, que todos los puestos de trabajo dispongan de ese acceso para el buen desarrollo del servicio, además de un servicio de respaldo en caso de pérdida de conectividad del primero.

Esta línea de datos puede ser compartida para el enlace SIP Trunk de voz, si así fuese debe tener la calidad de servicio QoS con los siguientes parámetros multimedia máximos:

- Pérdida de paquetes <0,5%
- Retardo 45 ms
- Jitter <5 ms

Estos parámetros serán medidos de acuerdo a lo establecido en la RFC 862, de no ser posible se realizará mediante paquetes ICMP de 32 bytes en ausencia de tráfico.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria, tanto técnica como económicamente, la unión de las centrales telefónicas (empresa adjudicataria / UMH), instalación y configuración de Gateway, contratación de enlaces o líneas de datos, electrónica de red, instalación de la tarjetería necesaria, etc.

La empresa adjudicataria podrá proponer otros sistemas de comunicación entre centrales, siempre y cuando sean compatibles con los sistemas existentes en la UMH y no disminuyesen las funcionalidades, finalmente será la UMH la que determine la implementación o no de cada uno de estos sistemas.

La solución definida deberá ser validada mediante un piloto realizado al efecto y de modo previo a la implantación y puesta en servicio de la solución. Esta prueba piloto será supervisada y probada en sus aspectos funcionales por los Servicios Informáticos de la UMH.

Según los informes de tráfico, se estudiará la ampliación de los canales de enlace entre las centrales de la UMH y la empresa adjudicataria y, si fuese necesario, se ampliarían.

Será responsabilidad de la empresa adjudicataria asumir los costes que conlleve dicha ampliación.

Para un correcto funcionamiento, se debe preparar una segunda conexión de backup ante posibles caídas del enlace principal. Esta conexión deberá de concretarse con los Servicios Informáticos de la UMH una vez comprobado que la tecnología a utilizar es la idónea.

Todos los días, antes del comienzo de la jornada, se comprobarán los sistemas y enlaces, notificando cualquier anomalía o retraso que pudiera producirse para el inicio del servicio. Cualquier interrupción del servicio en horario de trabajo, debe ser informada y justificada para su estudio y valoración por parte de la UMH en un plazo máximo de 30 minutos.

Respecto a los requisitos de seguridad de la información, será necesaria que el acceso a cualquier base de datos sea restringido, aplicándose lo indicado en la LOPD.

Elche, a 27 de octubre de 2017

Fdo. Juan José Bolufer Pascual
Vicegerente de Asuntos Económicos