**ESPECIFICACIONES TÉCNICAS**

**OBJETO DE CONTRATACION: SERVICIO DE TERCEROS - CALL CENTER (SEGUNDA VUELTA) - ELECCIONES SUBNACIONALES 2021**

|  |
| --- |
| 1. **CARACTERÍSTICAS GENERALES DEL SERVICIO**
 |
| 1. **REQUISITOS DEL SERVICIO**
 |
| **Items** | **Características técnicas** |
| 1 | * Horarios de servicio requerido 24 horas del día los 7 días de la semana, incluidos fines de semana y feriados.
* Costo total del servicio incluye: 9 agentes (operadores de call center) para mantener un grado de atención del 80% de llamadas atendidas y 11 agentes durante 2 días para cercanos al día D, entre los agentes se considerará 2 agentes con idioma nativo (Aymara y Quechua durante 8 horas cada uno) un supervisor y un Agente de control de calidad para monitoreo permanente de la calidad del servicio, lugar físico de trabajo, equipos, materiales y servicios básicos (energía eléctrica, internet, agua y conexión VPN en caso de teletrabajo).
* Tener la capacidad para brindar el servicio en modalidad teletrabajo con un mecanismo de control robusto y eficiente.
* El costo generado por concepto de llamadas entrantes y llamadas salientes a teléfonos fijos y móviles dentro del territorio nacional, que correspondan al servicio prestado será cubierto por el OEP mismo que será sujeto a una conciliación de llamadas para verificar aquellas cursadas por la plataforma de atención al cliente.
* La empresa contratada deberá contar con infraestructura tecnológica suficiente, para la instalación de troncal SIP y líneas esclavas, que el OEP a través de la empresa ENTEL, proveerá e instalará, para uso exclusivo y referente a este servicio, tanto Inbound como Outbound de la línea 800-10-1771.
* Reportes elaborados a medida del OEP mediante la DNTIC, contar con los siguientes indicadores: Llamadas atendidas – Llamadas recibidas–tiempo de atención- grado de atención del servicio (llamadas atendidas/llamadas recibidas) – Tipo de consulta de llamadas, etc.
* Grabación del 100% de las llamadas
* Garantizar los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para lograr la comunicación efectiva entre usuarios y el Centro de Atención e Información de a la DNTIC - OEP.
* Garantizar los recursos técnicos y tecnológicos necesarios para lograr la comunicación efectiva para la ciudadanía.
* Asegurar la veracidad y registro de toda la información generada en el desarrollo de cada actividad, para lo cual deberá generar los informes y backups necesarios para cada proceso o servicio.
* Obtención de estadísticas diarias y semanales que servirán para dimensionar y medir el servicio del Centro de Atención.
* Coordinar tareas de seguimiento y gestión para lo cual, el oferente deberá tener presente la normativa legal vigente, reglamentos, procedimientos y otros referentes al Órgano Electoral Plurinacional.
* Disponibilidad de tiempo para capacitaciones programadas por el OEP realizados por el personal de la institución.
 |
|  | * Desarrollar y direccionar grupos de trabajo por proceso, que permitan la atención especializada en coordinación con el personal técnico dedicado a la atención de solicitud de información.
* Monitoreo en tiempo real de los indicadores operativos asociados al servicio, generando como mínimo alertas ante los siguientes eventos:
* Encolamiento de llamadas, desviaciones en el tiempo de conversación, nivel de servicio, o cualquier ANS (Acuerdo de Nivel de Servicio) acordado previamente con el OEP.
* Información en línea y en tiempo real que permita detectar anomalías en la prestación normal de los servicios.
* Se requiere que la cantidad de llamadas atendidas antes de los 20 segundos sea igual o superior al 80% del total de llamadas contestadas, en relación al nivel de contestación de la llamada, indicador que será medido por la empresa y que validará dicha medición con la generación de CDRs y causas de liberación de llamadas.

**REQUERIMIENTOS ESPECIALES:*** Atención de llamadas, debe ser atendida en idioma español y con opción de idiomas de aymara y quechua; (la atención en idioma nativo deberá ser durante 8 horas diarias).
* Acceso a estadísticas de calidad de servicio en línea.
* Acceso a monitoreo en línea.
* Elaboración de cuadros y gráficas estadísticas, a ser remitidas a la comisión de recepción y/o supervisor del servicio.
* Encuestas de satisfacción del cliente por muestreo aleatorio.

**RECURSOS TÉCNICOS:*** El soporte técnico y tecnológico de la infraestructura del oferente, será parte de la propuesta presentada por la empresa proponente.
* El oferente debe contar con todas las herramientas de trabajo necesarias para llevar a cabo la prestación del servicio y garantizar la disponibilidad del servicio, con excepción de causas de fuerza mayor o casos fortuitos no atribuibles a la misma.
* El OEP proporcionará una interface de los sistemas de información, para que los agentes puedan registrar y/o acceder a la misma en caso que sea necesario.
* El OEP organizará cronogramas de capacitación a los agentes, previa coordinación con la empresa, sobre temas relacionados con:
	+ Normativa vigente aplicable al OEP.
	+ Posiciones oficiales del OEP, en relación a temas específicos.
	+ Procedimientos para el voto en la Elección de Autoridades Departamentales, Regionales y Municipales (segunda vuelta) 2021.
	+ Otros que considere el OEP.
* El OEP comunicará oportunamente cualquier actividad o evento excepcional no previsto en el Calendario Electoral, que pueda incrementar la demanda de llamadas en el Call Center.
* Reporte de operación en línea, con capacidad de escucha de llamadas en vivo para control de calidad y supervisión.
* Registro y recuperación de llamada perdida para su posterior marcado y atención.

**COMPROMISOS:*** El adjudicatario deberá asegurar el cumplimiento de todas las condiciones técnicas que le competen, de acuerdo con el servicio ofrecido, para lo cual deberá garantizar el cumplimiento de las variables que componen la prestación del servicio.
* Si algún agente no pudiera prestar el servicio por motivos justificables la empresa se compromete a reemplazarlo de forma inmediata con personal calificado.
* El Supervisor tendrá la potestad de solicitar a la empresa contratada la sustitución de cualquier agente de atención, si este incurriese en tres oportunidades en maltrato a usuarias, usuarios y ciudadanos que realicen cualquier reclamo vía telefónica o electrónica y que el mismo sea reportado en forma verbal o escrita al Órgano Electoral.

**PRESENTACIÓN DE INFORMES:*** Los Informes semanales deberán ser presentados hasta el primer día hábil de la semana posterior, con la siguiente información:
* Elaboración de protocolos de atención
* Periodo del Informe
* Llamadas ingresadas.
* Llamadas atendidas.
* Llamadas abandonadas antes de 10 segundos.
* Llamadas abandonadas después de 10 segundos.
* Llamadas contestadas después de 20 segundos
* Tipificación de llamadas (consultas, requerimientos y reclamos).
* Indicadores de Calidad. (llamadas contestadas antes de los 20 segundos)
* Otros requerimientos realizados por la institución (previamente solicitados).
 |
| 1. **PRESENTACIÓN DE PROPUESTA**
 |
| La propuesta deberá ser entregada en sobre cerrado de acuerdo al siguiente formato:**OBJETO DE CONTRATACIÓN:****NOMBRE DEL PROVEEDOR:****TELÉFONO:****FECHA:****El proponente deberá adjuntar a su propuesta la siguiente documentación en fotocopia simple:*** Fotocopia simple de Certificación Electrónica del NIT (estado activo)
* Fotocopia simple Registro FUNDEMPRESA (vigente)
 |
| 1. **CONDICIONES ADMINISTRATIVAS**
 |
| 1. **FORMALIZACION DE LA CONTRATACION**
 |
| El servicio se formalizará mediante la suscripción de una ORDEN DE SERVICIO. |
| 1. **LUGAR DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
 |
| El proveedor prestará el servicio en sus instalaciones, con los recursos humanos, equipamiento y sus propios medios e insumos.  |
| 1. **PLAZO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO**
 |
| Hasta (20) días calendario a partir de la suscripción de la ORDEN DE SERVICIO.  |
| 1. **INCUMPLIMIENTO**
 |
| En caso de incumplimiento en el servicio se dejará sin efecto la Orden de Servicio y si el monto es mayor a Bs 20.000,00 se registrará el incumplimiento en el SICOES. Para tal efecto, una vez emitido el Informe de Disconformidad la Unidad Solicitante deberá emitir un Informe Técnico al Responsable Proceso de Contratación, el mismo que dejará sin efecto la Orden de Servicio. |
| 1. **RESPONSABLE O COMISIÓN DE RECEPCIÓN**
 |
| El Responsable o Comisión de Recepción será designado por el Responsable de Proceso de Contratación Directa y se encargará de realizar el seguimiento al servicio contratado, a cuyo efecto realizará las siguientes funciones:* Efectuar la recepción del servicio y dar su conformidad verificando el cumplimiento de las especificaciones técnicas.
* Emitir el informe de conformidad, cuando corresponda.
* Emitir el informe de disconformidad, cuando corresponda.
 |
| 1. **FORMA DE PAGO**
 |
| El pago se realizará vía SIGEP, previa conciliación de llamadas de acuerdo a lo estipulado en inciso A. de los requisitos del servicio y presentación de Informe de Conformidad (emitido por el responsable o comisión de recepción) y remisión de factura. |