

Expediente de Contratación: T-SER 50/05.042023

## ACUERDO DE INICIO DE EXPEDIENTE

|  |   |
|--|---|
| <b>Objeto</b>                            | <p>Constituye el objeto de este contrato la prestación de los servicios de atención telefónica a los clientes de TITSA y a los usuarios de los distintos soportes de pago Ten+ (tarjeta y móvil), por lo que quedaría distribuido en dos servicios:</p> <p>1) Servicio a usuarios de TITSA</p> <p>2) Servicio a usuarios de soportes de pago de la tarjeta Ten+.</p> <p>Todo ello a través de la operatividad de un centro de atención de llamadas (Call Center).</p>   |
| <b>Justificación</b>                     | <p>TITSA, empresa pública de transporte de viajeros por carretera lleva en la actualidad a más de 200.000 viajeros día, que requieren entre otros canales de información y contacto con la empresa como los digitales y presencial en las oficinas de las Estaciones, el canal telefónico.</p> <p>Entre los requerimientos técnicos para prestar un servicio de call center está la disposición de centralita para gestionar las llamadas, disponer de sistema que permita monitorizar el servicio en tiempo real (seguimiento en línea de las gestiones realizadas, tiempos de espera y de atención, control de las llamadas atendidas, perdidas y recuperadas, tipología de llamadas, etc), habilitación de un sistema que permita mantener en espera las llamadas no atendidas durante un tiempo máximo de 20-30 segundos, entre otros.</p> <p>Además de personal especializado en la atención telefónica, con aptitudes mínimas indispensables tales como habilidades de comunicación, asertividad, empatía, habilidades comerciales, conocimientos de inglés (call center ten+), etc.</p> <p>Por todo ello y al no contar TITSA ni con los medios técnicos ni con personal con la cualificación necesaria para los servicios anteriormente descritos, procede la tramitación del presente expediente de contratación</p> |
| <b>Procedimiento/ Tramitación</b>        | Abierto. Ordinaria  |
| <b>Presupuesto de licitación</b>         | 253.467,20 euros (IGIC incluido)  |
| <b>Valor estimado</b>                    | 379.016,38 euros (IGIC no incluido)   |
| <b>Duración del contrato</b>             | 2 años. Prorrogable + 1 anualidad   |
| <b>Publicidad</b>                        | Perfil del Contratante y Plataforma de Contratación.  |
| <b>Pliegos/Condiciones de licitación</b> | Pliego Técnico/Pliegos de Condiciones Administrativas Particulares  |
| <b>Departamento proponente</b>           | Marketing y Ventas  |

**Acuerdo de inicio de procedimiento de contratación y aprobación de Pliegos de Condiciones por el Órgano de contratación.**