

**PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

**PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DEL SERVICIO DE CONTACT CENTER PARA FIRA  
DE BARCELONA**

## **ÍNDICE**

### **PRESENTACIÓN DE FIRA DE BARCELONA**

#### **Cláusula 1. OBJETO Y EXCLUSIVIDAD**

- 1.1. Objeto**
- 1.2. Exclusividad**

#### **Cláusula 2. DURACIÓN**

#### **Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO**

#### **Cláusula 4. SERVICIO CONTACT CENTER**

- 4.1. Lugar donde se prestará el servicio**
- 4.2. Tareas de Contact Center**
  - 4.2.1. Información general**
  - 4.2.2. Soporte Online**
  - 4.2.3. Administración**
  - 4.2.4. Atención a proveedores**
  - 4.2.5. Gestión de Cobros**
  - 4.2.6. Tareas de Backoffice**
- 4.3. Canales de atención**
- 4.4. Idiomas**
- 4.5. Calendario y horarios.**
- 4.6. Niveles de servicio (SLA)**

#### **Cláusula 5. MARCO TECNOLÓGICO**

- 5.1. Conectividad y puesto de trabajo**
- 5.2. Herramienta de ticketing y repositorio de conocimiento**
- 5.3. Requerimientos de infraestructura de voz.**
- 5.4. Control de usuarios y seguridad**

**Cláusula 6. RECURSOS HUMANOS.**

**6.1. Formación**

**6.2. Convenio colectivo Contact Center y vinculación contractual**

**6.3. Estructura organizativa.**

**6.4. Interlocución y coordinación**

**Cláusula 7. CALIDAD EN EL SERVICIO**

**7.1. Control de calidad y planes de auditorías internas**

**7.2. Previsiones**

**7.3. Estándares de calidad**

**7.4. Conceptos incluidos en la oferta económica del ADJUDICATARIO**

**Clausula 8. INFORMES DE GESTIÓN**

**8.1. Informes diarios**

**8.2. Informes semanales**

**8.3. Informes mensuales**

**Cláusula 9. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

**9.1. Tipos de incidencias**

**9.2. Plan de actuación ante imprevistos**

**Cláusula 10. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN**

**10.1. Plan de entrada**

**10.2. Plan de devolución**

**Cláusula 11. MEJORAS AL PLIEGO DE CONDICIONES**

**Cláusula 12. CONTENIDO DEL SOBRE C (OFERTA TÉCNICA)**

**Cláusula 13. CONFIDENCIALIDAD**

## **ANEXOS AL PLIEGO TÉCNICO**

**ANEXO I. DATOS OPERATIVOS DEL SERVICIO 2017 - 2016**

**ANEXO II. CALENDARIO FERIAL Y DE SERVICIO CONTACT CENTER**

**ANEXO III. PERSONAL DE SERVICIO**

**ANEXO IV.- LISTADO ACTUAL DE TELÉFONOS Y CORREOS ELECTRÓNICOS ACTIVOS**

## **PRESENTACIÓN DE FIRA DE BARCELONA**

FIRA DE BARCELONA es líder en salones industriales y profesionales celebrados en España y ocupa un lugar destacado en el mercado ferial europeo. Tiene una cartera de más de 70 salones de periodicidad diversa, además de acoger otros congresos y actividades, que reúnen 30.000 empresas directas y representadas, y reciben 2,5 millones de visitantes, procedentes de más de 200 países. 15 de sus certámenes son referentes internacionales.

La institución cuenta con cerca de 400.000 m<sup>2</sup> brutos de superficie expositiva, una de las mayores de Europa, distribuida en dos recintos: Montjuïc y Gran Vía. Su aportación a la economía de la ciudad y su entorno se estima en 2.500 millones de euros y su prestigio internacional va estrechamente ligado a la marca Barcelona, ciudad creativa con más de un siglo de tradición ferial.

## **Organización interna de FIRA DE BARCELONA**

La organización interna de FIRA BARCELONA se articula en torno a diez áreas organizativas. Tres de ellas se corresponden con las tres líneas de negocio de FIRA BARCELONA: Negocio Propio, Negocio Externo y Negocio Internacional, que abordan situaciones de mercado, prioridades y necesidades diferentes.

- El **Área de Negocio Propio** basa su estrategia en los denominados Salones Propios, o Salones Internos: aquellos en los que FIRA BARCELONA conceptualiza y diseña el producto, lo comercializa, y proporciona los servicios y el soporte de operaciones necesarios para celebrar el salón en sus recintos. El Área de Negocio Propio está dividida en varios Departamentos y Business Units' (BU's), estas últimas agrupan diferentes Salones propios.
  - **Servifira** tiene como objetivo la comercialización de productos y servicios tanto en los Salones organizados por FIRA DE BARCELONA como los organizados por un tercero dentro del recinto ferial y bajo previo acuerdo con dicho organizador.

Para ello, se dispone de catálogo de servicios, así como de un e-commerce, y un departamento para la venta de proyectos de stands de diseño.
- El **Área de Negocio Externo** centra su actividad en la captación y celebración de grandes congresos y eventos internacionales, conceptualizados y comercializados por un organizador distinto a FIRA BARCELONA, que proporciona las instalaciones, los servicios y el soporte de operaciones necesario (integrado en el propio área) para hacer posible la celebración del evento.
- **Área de Negocio Internacional** centra su actividad en salones internacionales.

- El esquema organizativo de FIRA BARCELONA lo completan otras siete áreas: **Finanzas y Administración; Personas y Organización, Relaciones Institucionales y Protocolo, Comunicación y Estudios, Recinto, Asesoría Jurídica Corporativa y Compliance Corporativo, Gobernanza Interna y TIC** que apoyan a las diferentes líneas de negocio y al conjunto de la institución.

Asimismo, los servicios objeto del presente procedimiento serán también prestados para las dos (2) sociedades de FIRA DE BARCELONA, así como para la propia entidad FIRA DE BARCELONA.

## **Cláusula 1. OBJETO Y EXCLUSIVIDAD**

### **1.1 Objeto**

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación del servicio de Contact Center de acuerdo con las especificaciones técnicas contempladas en el presente Pliego de Condiciones Técnicas.

Los servicios a desarrollar comprenderán la respuesta y soporte personalizados a las consultas planteadas a FIRA DE BARCELONA por sus clientes, proveedores, y por cualesquiera personas que soliciten información en relación con las actividades desarrolladas por FIRA DE BARCELONA.

Las características de los referidos servicios se detallan en la Cláusula 4ª del presente Pliego de condiciones, y se prestarán por el ADJUDICATARIO de acuerdo con lo dispuesto en los Pliegos reguladores de la Licitación.

Los Licitantes presentarán una única oferta para la totalidad de servicios a prestar en el marco del presente Procedimiento.

### **1.2 Exclusividad**

El ADJUDICATARIO tendrá la condición de proveedor en exclusiva en relación con el servicio de Contact Center, de manera que los servicios de respuesta y soporte personalizados a las consultas planteadas a FIRA DE BARCELONA por sus clientes, proveedores, y por cualesquiera personas que soliciten información en relación con las actividades desarrolladas por FIRA DE BARCELONA que FIRA DE BARCELONA precise para sí y que se encuentren definidos en el presente Pliego de Condiciones técnicas serán solicitados al ADJUDICATARIO.

Dicha exclusividad no actuará en caso de que el ADJUDICATARIO no pueda cubrir las necesidades planteadas de acuerdo a los niveles de servicio establecidos en el presente Pliego de Condiciones. En este caso Fira de Barcelona quedará habilitada para contratar con otras empresas.

En ningún caso, dicha exclusividad supondrá compromiso de clase alguna para FIRA DE BARCELONA en cuanto a volumen de servicios a solicitar.

## **Cláusula 2. DURACIÓN**

El contrato tendrá una vigencia de **DOS AÑOS (2)** a computar desde el día 1 de julio de 2018 y finalizando por todo el 30 de junio de 2020.

FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por **TRES (3) años** (por anualidades), es decir, hasta el 30 de junio de 2021 (o 2022, o 2023), de manera que éste quedará automáticamente prorrogado, siempre y cuando FIRA DE BARCELONA no haya manifestado lo contrario en los seis (6) meses anteriores a la fecha de finalización del contrato o de su primera prórroga, es decir, por todo, el 30 de diciembre de la anualidad que corresponda. En tal caso el ADJUDICATARIO vendrá obligado a dicha prórroga.

Alcanzada la fecha de finalización el contrato de acuerdo con las anteriores previsiones, éste quedará cancelado y sin efecto alguno entre las partes.

## **Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO**

El adjudicatario deberá iniciar el servicio a partir del día 1 de julio de 2018.

El ADJUDICATARIO tendrá que disponer a partir de la fecha de adjudicación, y mantener vigente durante la vigencia del contrato, la licencia de actividad y el resto de permisos pertinentes para poder prestar el servicio.

## **Cláusula 4. SERVICIO CONTACT CENTER**

El objeto del presente procedimiento consiste en la adjudicación del servicio de Contact Center de acuerdo con las especificaciones técnicas contempladas en el presente Pliego.

Los servicios a desarrollar comprenderán la respuesta y soporte personalizados a las consultas planteadas a FIRA DE BARCELONA por sus clientes, proveedores, y por cualesquiera personas que soliciten información en relación con las actividades desarrolladas por FIRA DE BARCELONA.

### **4.1 Lugar donde se prestará el servicio**

El ADJUDICATARIO prestará los servicios contemplados en el presente Pliego de Condiciones Técnicas en sus propios locales y/o espacios habilitados, mediante acceso autorizado y conexión a los sistemas informáticos de FIRA DE BARCELONA.

El centro, tecnología, líneas de comunicación, equipos informáticos, licencias de software, así como cualquier otro requisito para la prestación de los servicios objeto del presente procedimiento, serán por cuenta y cargo del ADJUDICATARIO.

Los servicios serán prestados por el ADJUDICATARIO desde el área de Barcelona.

El ADJUDICATARIO deberá disponer en todo momento de los recursos necesarios (equipamiento y personal) para la correcta prestación del servicio de acuerdo con los requisitos contemplados en los Pliegos reguladores de la Licitación.

## **4.2 Tareas de Contact Center**

A continuación se detallan los servicios a prestar por el ADJUDICATARIO del servicio de Contact Center:

### **4.2.1 Información general**

Atención personalizada de las consultas y peticiones de información recibidas sobre FIRA DE BARCELONA. El equipo de agentes del Contact Center deberá ofrecer información detallada sobre los salones, congresos y otras actividades que se desarrollen en FIRA DE BARCELONA.

La información a proveer a estos efectos por parte del ADJUDICATARIO es diversa, relacionada por ejemplo con: horarios, accesos al recinto, acreditaciones, servicios de parking, agenda de actividades, etc.

### **4.2.2 Soporte Online**

Asistencia a incidencias en el uso de aplicativos que FIRA DE BARCELONA pone a disposición de sus clientes. Así, a título de ejemplo, el ADJUDICATARIO desarrollará gestiones relacionadas con las APPs de los salones, e-Commerce de productos y servicios al expositor, área del visitante, área del expositor, cartas de invitación para tramitar visados, entre otras.

El servicio de soporte online incluye también la comunicación y seguimiento de las incidencias detectadas en el acceso o uso a las aplicaciones web facilitadas por FIRA DE BARCELONA a sus clientes, y con aquellas disconformidades de clientes con la entrega de productos y servicios durante el montaje y celebración de un evento, entre otras posibles incidencias.

El registro de las incidencias y disconformidades detectadas se realizará también en los sistemas de ticketing de FIRA DE BARCELONA (Service Now, Foot Prints).

### **4.2.3 Administración**

Atención de consultas y peticiones de clientes relacionadas con el Departamento de Administración: pago con tarjeta de crédito, estado de la cuenta de un cliente, devolución de saldos, validación de cobros, desbloqueo de cuentas, modelo 347 de Declaración de operaciones con terceras personas, duplicados de facturas, comprobantes de pago, entre otros.

### **4.2.4 Atención a proveedores**

Respuesta a consultas recibidas de empresas proveedoras de productos y servicios para FIRA DE BARCELONA, en relación con: números de pedido, estado de cuentas, previsiones de fechas de pago, modelo 347, entre otros.



#### **4.2.5 Gestión de Cobros**

El servicio consistirá en la realización de todas aquellas gestiones vinculadas al cobro de los importes correspondientes a los servicios contratados por los clientes a FIRA DE BARCELONA.

FIRA DE BARCELONA facilitará al ADJUDICATARIO información sobre las partidas abiertas de clientes cuyo pago se ha de reclamar. Esta información se ofrecerá actualizada en un fichero CSV (comma-separated values), mediante un sistema FTP (File Transfer Protocol).

El ADJUDICATARIO deberá disponer o desarrollar antes del inicio del servicio un aplicativo informático de gestión de cobros para leer la información sobre cobros a reclamar en el sistema FTP. Este aplicativo ha de servir para que los agentes del Contact Center realicen la gestión de cobros, codificando el estado y los atributos de seguimiento de cada caso a tratar. Esta información podrá ser utilizada para la facturación del servicio.

El ADJUDICATARIO deberá facilitar el acceso a la aplicación de gestión de cobros a los usuarios de FIRA DE BARCELONA que le sean indicados por ésta última, para que éstos puedan consultar y extraer informes en todo momento sobre el estado de la gestión de cobros.

El referido aplicativo informático de gestión de cobros no comportará ningún coste adicional para FIRA DE BARCELONA, debiendo el ADJUDICATARIO asumir el coste de dicho aplicativo.

A modo de ejemplo, las tareas a realizar con carácter previo a la celebración de un Salón, así como durante su celebración y tras la finalización del mismo consistirán, entre otras, en:

- Envío de emails recordatorios de saldo vencido.
- Llamadas de reclamación de cobros.
- Verificación y actualización de datos de clientes.
- Seguimiento de los acuerdos de pago en su caso alcanzados con el cliente.

Adicionalmente se gestionarán, entre otras, las peticiones de clientes relacionadas con: modificaciones de datos de facturación, estado de cuenta y solución de dudas respecto a facturas y saldos.

#### **4.2.6 Tareas de Backoffice**

Realización de tareas básicas de tipo administrativo a petición de FIRA DE BARCELONA, relacionadas con: mantenimiento de datos de clientes en plataforma de CRM de FIRA DE BARCELONA, declaraciones de impuestos de clientes, facilitar información económica a empresas auditoras de FIRA DE BARCELONA, recogida de datos bancarios de clientes e introducción de los mismos en SAP, mantenimiento de los datos relativos al pago de las devoluciones a clientes, entre otras.

### **4.3 Canales de atención**

Los canales de atención descritos a continuación cuentan con más de un número de teléfono o email. Los referidos números o emails podrán modificarse por parte de FIRA DE BARCELONA, en atención a las necesidades especiales de algunos Salones.

El ADJUDICATARIO deberá realizar la atención de las llamadas recibidas y resolverlas en el primer contacto. En el caso que no sea posible, en función de las necesidades de cada cliente, proveedor o persona interesada, solicitará la dirección de correo electrónico o teléfono, o transferirá la llamada al departamento correspondiente de FIRA DE BARCELONA.

Se adjunta en el **ANEXO IV** del presente Pliego de Condiciones el Listado actual de teléfonos y correos electrónicos activos.

### **Chat**

Además de proveer información vía telefónica y por email, el ADJUDICATARIO deberá disponer de un servicio de atención mediante chat (a través de la página web de los Salones propios de FIRA DE BARCELONA), como nuevo canal de atención del Contact Center de FIRA DE BARCELONA, especialmente dirigido a Expositores y a Visitantes.

#### **4.4 Idiomas**

El ADJUDICATARIO prestará el servicio en castellano, catalán e inglés.

#### **4.5 Calendario y horarios.**

Los servicios de Contact Center objeto de la presente Licitación incluyen la prestación de los mismos de lunes a viernes, en la franja horaria de 08:00h a 20:00h ininterrumpidamente; así como los días festivos y fines de semana en la misma franja horaria, cuando el calendario de Salones de FIRA DE BARCELONA lo requiera.

Dicho horario podrá ser revisado y modificado por parte de FIRA DE BARCELONA en las épocas de baja actividad ferial.

Se incorpora en el **ANEXO II** del presente Pliego de Condiciones técnicas el Calendario ferial y de Servicio de Contact Center en el que se detalla la previsión de Salones anuales. Asimismo, FIRA DE BARCELONA proporcionará al ADJUDICATARIO, en su caso y en la medida en que se considere necesario para la adecuada prestación del servicio, aquella información relativa a la planificación de aquellos congresos y/o eventos que vayan a celebrarse en FIRA DE BARCELONA que no consten en el Calendario planificado inicialmente.

#### **4.6 Niveles de servicio (SLA)**

Se fijan los siguientes niveles de servicio, que se contabilizarán diariamente, como información recogida en los informes de actividad contemplados en la Cláusula 8 del presente Pliego técnico:

- Los emails se han de atender en un plazo máximo de 8 horas desde su recepción.
- El 90% de las llamadas han de ser atendidas (inicio de atención por parte del agente) antes de 30".
- El 80% de los chats han de ser atendidos (inicio de atención por parte del agente) antes de 30".

## **Cláusula 5. MARCO TECNOLÓGICO**

### **5.1 Conectividad y puesto de trabajo**

Será necesario establecer una estructura de comunicaciones que garantice el correcto funcionamiento de las herramientas proporcionadas por FIRA DE BARCELONA y su coordinación técnica mediante dispositivos y aplicaciones utilizados por parte del ADJUDICATARIO para la prestación del servicio.

A estos efectos FIRA DE BARCELONA y el ADJUDICATARIO mantendrán una reunión técnica a fin de concretar el modelo de conexión que mejor se adapte a las necesidades de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICARIO deberá garantizar que los puestos de trabajo de los agentes de Contact Center que desarrollen las funciones de atención a los clientes y usuarios de FIRA DE BARCELONA descritas en el presente Pliego de Condiciones técnicas reúnen en cada caso los requisitos necesarios para la correcta prestación del servicio. Así, cada puesto de trabajo deberá disponer de un PC con los siguientes sistemas instalados por cuenta del ADJUDICATARIO:

- Sistema operativo: Windows.
- Microsoft Office (recomendable 2013).
- Acrobat Reader (recomendable versión 9).
- Navegadores de internet (Internet Explorer, Chrome, Mozilla).
- Conexión a Internet o a IP específicas.
- Acceso a correo electrónico.

El ADJUDICATARIO se compromete a atender cualquier servicio de atención a través de los canales que estén activos en FIRA DE BARCELONA en cada momento durante la vigencia del contrato de adjudicación: teléfono, email, y los chats de que dispongan las páginas web de los Salones de FIRA DE BARCELONA.

Las herramientas de FIRA DE BARCELONA que se utilizan para la prestación del servicio de Contact Center son las siguientes:

- CRM Dynamics, para el mantenimiento de datos de clientes.
- SAP, para diversas gestiones administrativas vinculadas a clientes.
- SDA, gestor de acreditaciones de acceso.
- AEX, gestor de participación de los salones.
- Back Office, para la revisión de datos, contraseñas y usuarios de clientes.
- Web de FIRA DE BARCELONA y contenidos creados para cada uno de los Salones.
- Service Now y Footprints. Software utilizado para el registro de incidencias.
- FTP para la transferencia de ficheros.

El acceso a las aplicaciones de FIRA DE BARCELONA se realiza mediante VPN o cloud.

No obstante lo anterior, en cualquier caso el ADJUDICATARIO deberá adaptarse a los avances tecnológicos que puedan presentarse durante los años de vigencia del contrato de adjudicación correspondiente al presente procedimiento de Licitación.

En el supuesto de que FIRA DE BARCELONA incorporase otras herramientas a utilizar para la prestación del servicio a lo largo de la vigencia del contrato de adjudicación correspondiente al presente procedimiento de Licitación, informará debidamente al ADJUDICATARIO acerca de las mismas.

## **5.2 Herramienta de ticketing y repositorio de conocimiento**

El ADJUDICATARIO utilizará una herramienta de ticketing en la que se registrarán cada una de las peticiones recibidas, indicando entre otros datos necesarios: nº de ticket, canal de recepción, fecha y hora de petición, peticionario, salón, idioma de atención, 4 niveles de categorización de la petición (a fin de poder identificar en los tickets el motivo del contacto), tipo de intervención (información general, soporte online, etc.), gestión realizada, estado, agente asignado, fecha y hora de cierre, etc.

La herramienta de ticketing ha de permitir la unificación de diversos contactos en un solo ticket cuando se trate del mismo caso. Los tickets han de representar casos, no contactos.

La herramienta de ticketing del ADJUDICATARIO deberá permitir el escalado interno de tickets a otros agentes, entre ellos, el personal de FIRA DE BARCELONA, que deberá disponer de usuario para acceder a la misma para poder atender tipos de peticiones de temas concretos que requieran de escalado.

En función de sus necesidades de funcionamiento interno, FIRA DE BARCELONA podrá indicar al ADJUDICATARIO la necesidad de utilizar una herramienta de ticketing y/o repositorio de información implementados en FIRA DE BARCELONA (en sustitución de la herramienta de ticketing y/o repositorio de conocimiento propuestas por el ADJUDICATARIO). En este supuesto, FIRA DE BARCELONA ofrecerá la formación necesaria al ADJUDICATARIO respecto de dicha herramienta, no comportando el uso de la misma un coste adicional para el ADJUDICATARIO.

Mediante la herramienta de ticketing el ADJUDICARARIO deberá facilitar a FIRA DE BARCELONA información acerca de las gestiones cerradas en el primer contacto (FCR), las cuestiones escaladas y las reaperturas por disconformidad con la gestión realizada. Dicha información se reportará mediante los informes periódicos facilitados a FIRA DE BARCELONA de acuerdo con las previsiones de la Cláusula 8 del presente Pliego de Condiciones técnicas.

La información registrada en dicha herramienta de ticketing podrá ser utilizada por FIRA DE BARCELONA para la facturación de los servicios al ADJUDICATARIO (en este sentido, la facturación del importe correspondiente al servicio prestado por el ADJUDICATARIO deberá guardar coherencia con la actividad registrada mediante la herramienta de ticketing).

Además la herramienta de ticketing deberá estar conectada con un repositorio de conocimiento, que ha de servir al ADJUDICATARIO, mediante los agentes del servicio de Contact Center destinados a la prestación del servicio, como referencia para la correcta atención y respuesta de las peticiones recibidas por parte de dichos agentes. El referido repositorio de conocimiento estará compuesto principalmente por la información que deberán conocer los agentes de Contact Center destinados por el ADJUDICATARIO a la prestación del servicio para atender las consultas i peticiones recibidas (a título de ejemplo: FAQs, (Frequently Asked Questions).

El ADJUDICATARIO deberá mantener actualizado el contenido del repositorio de conocimiento a partir de la información facilitada por FIRA DE BARCELONA sobre los Salones y eventos, así como a partir de la información de feedback recogida mediante la herramienta de ticketing por el ADJUDICATARIO en el ejercicio del servicio.

FIRA DE BARCELONA deberá tener acceso en todo momento a las herramientas de ticketing y de repositorio de conocimiento actualizados utilizados para la prestación del servicio, para su uso (escalado) y consulta.

### **5.3 Requerimientos de infraestructura de voz**

Para el correcto funcionamiento de todas las funcionalidades avanzadas entre el ámbito de telefonía del ADJUDICATARIO y el ámbito de telefonía de FIRA DE BARCELONA, la identificación del número llamante, transferencias, etc., y a fin de evitar costes de llamadas, ambos sistemas de telefonía se unirán a través de un enlace QSIG RDSI. Este enlace QSIG se realizará entre FIRA DE BARCELONA y la sede donde se ubique el sistema de telefonía del ADJUDICATARIO.

QSIG es un protocolo basado en la norma Euro-RDSI y se utiliza para crear redes privadas normalmente entre centralitas privadas de telefonía. También se conoce como Sistema de Señalización privada Nº 1 (PSS1). El enlace entre las centralitas de FIRA DE BARCELONA y del ADJUDICATARIO, se realizará sobre una interfaz de Primario E1 Euro-RDSI (Red Digital de Servicios Integrados), sobre la que se configurará este enlace QSIG.

El coste y la instalación del referido enlace serán a cargo de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO será responsable (sin que ello signifique ningún coste para FIRA DE BARCELONA) de la adecuación, compra, programación e instalación de cualquier hardware necesario para poder recibir y conectar dicho enlace a su sistema de telefonía. Todas las llamadas entre EL ADJUDICATARIO y FIRA DE BARCELONA serán efectuadas utilizando el referido enlace, evitando así costes adicionales o refacturables en concepto de llamadas.

El enlace deberá estar operativo el día de entrada en servicio del ADJUDICATARIO.

Aunque se usará un IVR virtual (Respuesta de Voz Interactiva) que será el primer punto de acceso de las llamadas, se requerirá que la infraestructura tecnológica del ADJUDICATARIO posea funcionalidades de distribución automática de llamadas (ACD).

Asimismo, y como parte del servicio a prestar en el marco del presente procedimiento de Licitación, el ADJUDICATARIO desarrollará, pondrá en marcha desde el inicio del servicio y mantendrá el sistema de operador virtual (IVR), provisto de las siguientes características y funcionalidades:

- Discriminar el idioma de atención y el motivo de la llamada.
- Atender las llamadas de Centralita integrándose con un repositorio de contactos de FIRA DE BARCELONA. La actualización y mantenimiento de la asignación entre teléfonos y personas será responsabilidad de FIRA DE BARCELONA.
- Atender llamadas de consultas sencillas donde el operador virtual obtenga la respuesta de la Intranet de FIRA DE BARCELONA y la IVR facilite la información al cliente de FIRA DE BARCELONA mediante conversión texto a voz.

EL ADJUDICATARIO deberá disponer de buzón de voz. El objetivo de esta funcionalidad es recoger los datos necesarios del cliente o usuario que se ha dirigido a FIRA DE BARCELONA, para que posteriormente el ADJUDICATARIO, mediante un agente del servicio de Contact Center, haga una emisión de llamada (“call me back”) dirigida al referido usuario, con el fin de mantener un alto nivel de atención de las llamadas (tanto de las atendidas on-line como de las que, en caso excepcional de saturación, no puedan ser atendidas).

#### **5.4 Control de usuarios y seguridad**

La empresa ADJUDICATARIA se compromete a garantizar el correcto uso de los sistemas proporcionados por parte de FIRA DE BARCELONA.

Cualquier uso fraudulento de las aplicaciones o sistemas proporcionados por parte de FIRA DE BARCELONA conllevará la correspondiente sanción, asumiendo el ADJUDICATARIO cuantos daños y perjuicios hubiese, en su caso, ocasionado a FIRA DE BARCELONA. A estos efectos, se hace constar, a título de ejemplo, que constituirían un uso fraudulento de las aplicaciones y sistemas de FIRA DE BARCELONA, entre otras, las siguientes actuaciones: intentos de acceso no autorizados o suplantación de identidad, ataques de fuerza bruta, intento de explotar alguna vulnerabilidad de los sistemas, extracción de datos de las aplicaciones para un uso ajeno a las actuaciones a desarrollar para FIRA DE BARCELONA en el marco de la prestación del servicio, etc.

En relación con las posibles sanciones a aplicar por parte de FIRA DE BARCELONA en el supuesto de que el ADJUDICATARIO hiciese un uso fraudulento de las aplicaciones o sistemas proporcionados por parte de ésta última, se hace constar que, entre otras medidas, FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho a cortar las comunicaciones y accesos a las aplicaciones de FIRA DE BARCELONA. La referida medida podría adoptarse también en aquellos supuestos en que FIRA DE BARCELONA considere que la seguridad de sus aplicaciones o sistemas esté en peligro, aún en aquellos supuestos en que el riesgo no derivase de una actuación intencionada del ADJUDICATARIO (a título de ejemplo: infección por virus en la red del ADJUDICATARIO que afecte a los sistemas de FIRA DE BARCELONA).

FIRA DE BARCELONA proporcionará al ADJUDICATARIO (en caso necesario) usuarios no nominales para el uso de los sistemas. El ADJUDICATARIO deberá comprometerse, siendo de su entera responsabilidad, a gestionar los usuarios y a mantener la asociación de los mismos con personas físicas, siendo de su exclusiva responsabilidad el uso adecuado de los referidos usuarios no nominales y su correcta asociación con las personas físicas (agentes correspondientes de la prestación del servicio).

La empresa ADJUDICATARIA será responsable de mantener el buen uso de las credenciales de usuario y de no disponer de licencias fuera de uso, asumiendo la misma cualquier irregularidad al respecto.

El ADJUDICATARIO será responsable del mantenimiento de sus equipos informáticos conectados a la red de FIRA DE BARCELONA y de garantizar la seguridad así como el control de virus y el filtrado de tráfico, de forma que en ningún caso afecte a los servidores o elementos de red de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO deberá ser capaz de filtrar e incluso restringir las comunicaciones de un equipo individualmente, de manera que éste no afecte al funcionamiento normal del resto de equipos y/o servicios con FIRA DE BARCELONA.

En caso de que el departamento TIC de FIRA DE BARCELONA detecte un tráfico inusual o que pueda suponer una amenaza de seguridad para sus sistemas, FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho a cortar unilateralmente la comunicación hasta que el ADJUDICATARIO demuestre que ha solventado el problema, sin que la pérdida de conectividad constituya una excepción a los SLAs de servicio acordados de acuerdo con las previsiones del presente Pliego de Condiciones técnicas.

El acceso a sistemas no públicos de FIRA DE BARCELONA sólo se podrá realizar desde las oficinas del ADJUDICATARIO mediante los requerimientos de conectividad definidos en el presente Pliego. En ningún caso se permitirá el acceso fuera de las instalaciones del ADJUDICATARIO, salvo en aquellas excepciones en su caso expresamente pactadas para la correcta prestación del servicio y siempre previa autorización por escrito por parte de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO tendrá la obligación de adaptarse a las Normativas de Seguridad vigentes en todo momento en FIRA DE BARCELONA.

FIRA DE BARCELONA podrá realizar las acciones de auditoría y control técnicos necesarios para asegurar el cumplimiento por parte del ADJUDICATARIO de las normativas internas de seguridad, de confidencialidad, y de protección de datos de carácter personal vigentes. A estos efectos, se hace constar que el ADJUDICATARIO quedará obligado a respetar y cumplir, en el tratamiento que haga de la información a que tenga acceso en méritos del presente Proceso de Adjudicación, y en la medida en que le sea de aplicación, los preceptos contenidos en el Reglamento (UE) 2016/679 de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos, así como la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre; de

Protección de Datos de Carácter Personal y su Reglamento de desarrollo siempre que resulte de aplicación. Asimismo, el ADJUDICATARIO quedará obligado a respetar y cumplir cualesquiera políticas o protocolos internos de FIRA DE BARCELONA relativos a dicha materia, previa la comunicación de las mismas al ADJUDICATARIO por parte de FIRA DE BARCELONA.

Los costes de adaptación de dicha infraestructura serán por cuenta del ADJUDICATARIO.

## **Cláusula 6. RECURSOS HUMANOS**

### **6.1 Formación**

El ADJUDICATARIO será responsable de seleccionar y formar al personal que destine para la prestación del servicio, y de asignarle las funciones correspondientes, incluyendo tanto la formación inicial como las formaciones adicionales que, en su caso, requiera la evolución del servicio.

El ADJUDICATARIO llevará a cabo, bajo su responsabilidad, la selección de personal en base a sus propios criterios y parámetros, garantizando que sea acorde para la prestación de los servicios objeto del presente procedimiento. Para ello, deberá tener en cuenta que las personas seleccionadas deberán reunir la experiencia suficiente en materia de atención al cliente, así como disponer de habilidades comunicativas, aptitudes comerciales y conocimientos informáticos de MS Office (Outlook, Word y Excel principalmente) y de herramientas propias de Contact Center, destacando la experiencia requerida como el parámetro más importante a considerar.

La formación inicial ofrecida por el ADJUDICATARIO a los agentes, previa a la incorporación al puesto de trabajo, deberá contemplar los siguientes contenidos:

1. Presentación general de FIRA DE BARCELONA y estructura, funciones y objetivos del servicio al que se incorpore. A estos efectos, FIRA DE BARCELONA proporcionará al ADJUDICATARIO la referida información antes del inicio de la prestación del servicio.
2. Habilidades necesarias para el puesto.
3. Conocimientos necesarios para el puesto:
  - Información de referencia.
  - Sistemas que se utilizan en el Contact Center.
  - Operativa que se utiliza en cada uno de los servicios y procesos.

El ADJUDICATARIO garantizará que todos los agentes/supervisores/coordinadores destinados a la prestación del servicio tengan las habilidades y conocimientos requeridos.

Se definirán como formaciones adicionales aquellas que se produzcan una vez que el personal esté incorporado al Servicio y que sean consecuencia de modificaciones introducidas por FIRA DE BARCELONA en sus herramientas o por la creación de nuevos servicios.

FIRA DE BARCELONA podrá solicitar la sustitución del personal que no cumpla con los objetivos de calidad de forma reiterada.



FIRA DE BARCELONA realizará una formación inicial al ADJUDICATARIO destinada a aquellas personas que formen parte del equipo de éste último y que deban realizar las formaciones correspondientes a los agentes de Contact Center destinados a la prestación del servicio. Asimismo, FIRA DE BARCELONA realizará las formaciones adicionales que en su caso se considerasen necesarias, a su criterio, en el marco de la ejecución del servicio.

El ADJUDICATARIO deberá asumir todos los costes de su personal, incluidos los costes del mismo durante los procesos de formación necesarios, tanto en relación con la formación inicial, como en relación con cualquier formación adicional que en su caso se estimase necesaria por parte de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO deberá destinar a la prestación del servicio un equipo con dedicación exclusiva, con perfecto dominio del castellano, del catalán y del inglés (tanto a nivel oral como escrito), que deberá estar previamente formado para la correcta prestación de los servicios de Contact Center descritos en el presente Pliego.

El personal adscrito al servicio deberá tener conocimiento en profundidad de la documentación proporcionada por FIRA DE BARCELONA (procedimientos administrativos, manuales, notas informativas, etc.), así como estar formado en las aplicaciones facilitadas por FIRA DE BARCELONA, además de dominar la navegación por internet, el correo Outlook web y MS Office avanzado (Word, Excel).

## **6.2 Convenio colectivo Contact Center y vinculación contractual**

El ADJUDICATARIO se obliga al cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 del Convenio Colectivo estatal de los Contact Center, Resolución de 29 de junio de 2017, de la Dirección General de Empleo, por la que se registra y publica el II Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de Contact center (antes telemarketing). A estos efectos, se adjunta al presente Pliego el **ANEXO III** con la relación de roles existentes adscritos actualmente a la prestación del servicio.

El personal asignado a los servicios dependerá a todos los efectos, incluidos los laborales, exclusivamente del ADJUDICATARIO, siendo éste el único responsable del cumplimiento de las obligaciones de Trabajo y Seguridad Social frente al personal contratado a su servicio así como frente a los organismos que corresponda, quedando FIRA DE BARCELONA completamente exonerada de cualquier responsabilidad al respecto.

El ADJUDICATARIO será el responsable de sustituir al personal que preste el servicio en casos de enfermedad, vacaciones, permisos, licencias, etc., asegurando en todo momento que la prestación del servicio cumpla las condiciones establecidas en el presente Pliego de Condiciones técnicas.

La extinción del contrato de adjudicación correspondiente al presente procedimiento de Licitación, por las causas que fueren, bien por haber agotado el plazo de su vigencia, bien por resolución anticipada del mismo, no supondrá para FIRA DE BARCELONA ninguna obligación en relación con los empleados que el ADJUDICATARIO haya asignado para el desarrollo los servicios a prestar por éste último en el marco del presente procedimiento.

### 6.3 Estructura organizativa

Los licitantes deberán presentar en sus ofertas técnicas su propuesta de estructura organizativa detallada para la operación de los servicios objeto del presente procedimiento tanto en la vertiente de relación con FIRA DE BARCELONA, como en relación con su organización interna para la prestación del servicio.

La propuesta de estructura organizativa presentada por el ADJUDICATARIO integrará el equipo de trabajo propuesto para la prestación de los servicios de Contact Center de FIRA DE BARCELONA, debiendo incluir los roles de sus integrantes, así como el perfil profesional, funciones y actividades que realizarán.

El número de COORDINADORES y SUPERVISORES propuesto deberá ser adecuado a la actividad de los servicios y por tanto a la cantidad de agentes necesarios, teniendo en cuenta que estos números se ven afectados por la marcada estacionalidad de las actividades de FIRA DE BARCELONA, de acuerdo con su calendario ferial.

Al objeto de asegurar la calidad en la prestación del servicio y el correcto seguimiento de los agentes asignados a cada uno de los servicios de Contact Center requeridos por FIRA DE BARCELONA, el ADJUDICATARIO deberá disponer de una ratio de SUPERVISOR / AGENTES de al menos 1/7.

El servicio será atendido por personal idóneo y suficiente que dependerá, laboral y orgánicamente del ADJUDICATARIO, y su relación con dicha empresa se regirá por las condiciones laborales, convenio o normativa que regule las actividades de la misma.

Se entiende por personal idóneo aquél que tenga práctica propia en los servicios propios de este contrato. Asimismo, el ADJUDICATARIO deberá disponer de personal cualificado con dominio de los idiomas catalán, castellano e inglés para tratar, en su caso, con los clientes, proveedores, y cualquier persona que solicite información a FIRA DE BARCELONA, de acuerdo con las especificaciones contempladas en la Cláusula 4 del presente Pliego. Y por suficiente se entiende el personal necesario en número para atender con diligencia las necesidades que requiera el servicio en cada momento.

Los licitantes deberán incluir en su oferta técnica, junto con su propuesta de estructura organizativa, planes de back up que aseguren la continuidad del servicio, de forma que ante una posible rotación o periodos vacacionales, FIRA DE BARCELONA pueda valorar las acciones y tiempos de reposición previstos por parte del ADJUDICATARIO para garantizar el cumplimiento continuo del servicio.

Dentro de la estructura organizativa los licitantes deberán también reflejar:

- La disponibilidad de una estructura de Recursos Humanos fija en la ubicación de la prestación del servicio, que deberá asegurar las necesidades particulares y concretas exigidas para la operación de FIRA DE BARCELONA (selección, control de rotación, planes de motivación, etc.).

- La disponibilidad de un CAU técnico propio (centro de atención al usuario) para dar soporte a los sistemas y herramientas del ADJUDICATARIO para el desarrollo del servicio y a la conexión con los sistemas propios de FIRA DE BARCELONA, que realizará tareas de soporte y de resolución de todas las dudas e incidencias que puedan generarse desde la ubicación de los servicios objeto del presente procedimiento. La disponibilidad del referido CAU deberá ser en horario de prestación del servicio, incluidos sábados, domingos y festivos cuando el calendario de Salones de FIRA DE BARCELONA así lo requiera (de acuerdo con las condiciones de disponibilidad horaria contempladas en la Cláusula 4.5. del presente Pliego).

#### **6.4 Interlocución y coordinación**

Los licitantes deberán presentar en su oferta técnica una propuesta de modelo de interlocución con FIRA DE BARCELONA, así como una propuesta de modelo de control, coordinación y seguimiento de los servicios objeto del presente procedimiento.

La propuesta de modelo de control, coordinación y seguimiento, contendrá como mínimo con los siguientes perfiles y comités:

- FIRA DE BARCELONA designará un responsable operativo del contrato de adjudicación, así como interlocutores en lo relativo a la prestación de los servicios objeto del contrato.
- Los responsables del servicio (Coordinador y Supervisor/es) designados por el ADJUDICATARIO ejercerán como interlocutores con los interlocutores asignados de FIRA DE BARCELONA.

FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho a solicitar al ADJUDICATARIO el cambio de los referidos responsables del servicio.

Los responsables del servicio del ADJUDICATARIO deberán estar siempre localizables (Teléfono móvil y email) durante los días y horario en que haya servicio.

Un comité de seguimiento estará constituido por aquellas personas designadas por FIRA DE BARCELONA y por las que designe ADJUDICATARIO, con las siguientes responsabilidades:

- Control y seguimiento de la calidad del servicio, mediante el análisis de los diferentes indicadores cualitativos y cuantitativos, incluidos en los informes de seguimiento.
- Definición e implantación de medidas correctoras necesarias para la consecución de los niveles de servicio establecidos.
- La periodicidad de reunión de este Comité será mensual, o a requerimiento de cualquiera de las partes. En los momentos de mayor actividad ferial se intensificarán dichas reuniones pasando a ser semanales.

#### **Cláusula 7. CALIDAD EN EL SERVICIO**

El ADJUDICATARIO deberá ofrecer un servicio integral que permita dar respuesta en todo momento, con los niveles de calidad requeridos y dentro de los plazos exigidos de acuerdo con las estipulaciones contempladas en el presente Pliego, a las necesidades de FIRA DE BARCELONA. Se incorpora como **ANEXO I** al presente Pliego, documento con los datos operativos del servicio a modo de información de referencia sobre el número de gestiones anual/mensual y, asimismo, información del Tiempo Medio de Operación, en adelante (TMO).

Dichos datos contenidos en el Anexo I son orientativos, no quedando obligada FIRA DE BARCELONA a la contratación de la totalidad de la volumetría facilitada a modo orientativo debido a que la actividad ferial varía anualmente.

FIRA DE BARCELONA facilitará al ADJUDICATARIO, con anterioridad al inicio de cada Salón, aquella información histórica y prevista de asistentes y participantes.

### **7.1 Control de calidad y planes de auditorías internas**

Se deberá indicar por parte del ADJUDICATARIO la metodología de auditoría interna, la cual se soportará en la definición de las funciones y responsabilidades del personal asignado a los diferentes servicios a prestar en el marco del presente procedimiento con el objetivo básico del garantizar la calidad en la prestación del servicio. Este objetivo se ha de llevar a cabo por el ADJUDICATARIO mediante:

- Obtención de indicadores relativos a la calidad del servicio
- Establecimiento de acciones correctivas y de mejora desarrolladas por el ADJUDICATARIO
- Auditoría interna, a través de:
  - Monitorizaciones: escucha on-line como off-line (grabaciones) de llamadas de cada uno de los servicios, seleccionadas de forma aleatoria
  - Mystery shopper, preferiblemente por empresa ajena al ADJUDICATARIO del servicio
  - Auditorías de back office: seguimiento periódico de las gestiones tramitadas

Todos aquellos casos que no cumplan los requerimientos de FIRA DE BARCELONA se reportarán para su corrección y feedback inmediato al agente.

FIRA DE BARCELONA contrastará los informes proporcionados por el ADJUDICATARIO con los resultados de auditorías sobre el servicio que pueda realizar FIRA DE BARCELONA.

### **7.2 Previsiones**

Al objeto de realizar un dimensionamiento correcto de los servicios que permita al ADJUDICATARIO ofrecer los estándares de calidad requeridos, FIRA DE BARCELONA se compromete a proporcionar previsiones de actividad en base a la experiencia histórica e informar sobre aspectos conocidos de los futuros eventos, que puedan suponer una variación con respecto al referente de actividad registrado en ediciones anteriores.

El ADJUDICATARIO será responsable de realizar los ejercicios de previsión de necesidad de recursos para la correcta prestación de todos los servicios objeto del presente procedimiento, ajustándose al calendario ferial reflejado en el **ANEXO II** del presente Pliego– Calendario ferial con carácter mensual, y con la antelación suficiente para efectuar las acciones que le permitan disponer del dimensionamiento de agentes óptimo para cumplir los objetivos de calidad del servicio.

El ADJUDICATARIO deberá presentar a FIRA DE BARCELONA una previsión estacional del equipo de agentes de Contact Center que destinará a la prestación del servicio en función del Calendario ferial contemplado en el **ANEXO II** del presente Pliego. La referida previsión deberá ser validada por parte de FIRA DE BARCELONA con carácter previo a su implementación, sin perjuicio de las responsabilidades asumidas por parte del ADJUDICATARIO conforme a las previsiones del anterior párrafo.

### **7.3 Estándares de calidad**

EL ADJUDICATARIO prestará el servicio velando en todo caso por la buena imagen de FIRA DE BARCELONA.

El servicio a prestar por el ADJUDICATARIO cumplirá los siguientes extremos:

#### **Parámetros de Excelencia**

El personal del ADJUDICATARIO, deberá observar, las siguientes pautas de calidad en la prestación del servicio:

- Cumplimiento de los SLAs definidos.
- Facilitar la identificación y la implantación de todo tipo de mejoras.
- Planificar las actividades y prevenir cualquier tipo de incidencias que pueda perjudicar la realización de dicha planificación.
- Comunicación Telefónica (empatía, vocalización, seguridad, formas educacionales, entonación, interrupciones, ruido ambiental, silencios, tiempos de espera, despedida, experiencia generada en el cliente, experiencia propia del cliente, etc.).
- Rigurosidad (seguimiento de protocolos, exactitud de la información, información obligatoria).
- Adaptación al servicio (compromiso y tratamiento de incidencias).

#### **Reuniones de Calidad**

El ADJUDICATARIO y FIRA DE BARCELONA realizarán, con la periodicidad acordada entre ambas partes, reuniones de Calidad en las que se analizarán los siguientes extremos:

- La situación del servicio.
- Las actividades en curso.
- Análisis de Incidencias.
- Acciones Correctivas.

- Acciones Preventivas.

### **Valoración del servicio**

FIRA DE BARCELONA podrá realizar controles de la calidad del servicio. En caso de detectarse alguna anomalía en la prestación del servicio, FIRA DE BARCELONA pondrá en conocimiento del ADJUDICATARIO la misma debiendo el ADJUDICATARIO implantar las medidas correctoras necesarias para evitar la repetición de la referida anomalía, informando a FIRA DE BARCELONA de la implementación de dichas medidas correctoras y de sus plazos de implantación.

A su vez, FIRA DE BARCELONA se reserva el derecho de auditar periódicamente las instalaciones y equipos del ADJUDICATARIO. En caso de que el resultado de la auditoria no sea satisfactorio, se definirán conjuntamente las medidas correctoras pertinentes que podrán incluir la renovación del material del ADJUDICATARIO en caso de resultar necesario desde un punto de vista objetivo para la garantía de la correcta prestación del servicio.

De la valoración del servicio por parte de FIRA DE BARCELONA debe resultar como mínimo una calificación buena o excelente en un setenta y cinco por ciento (75%) de los casos. De no obtener dicha calificación, los servicios del ADJUDICATARIO se considerarán inadecuados y éste tendrá la obligación de tomar las medidas correctivas oportunas para no obtener una calificación inferior a la mínimamente exigida de acuerdo con el párrafo anterior en la siguiente valoración del servicio realizada por parte de FIRA DE BARCELONA. Esta obligación del ADJUDICATARIO consistirá en lo siguiente:

1. Elaboración de un informe completo y un análisis de los defectos y los incidentes que se hayan producido.
2. Preparación de un plan detallado de medidas correctoras que se pondrán en práctica para evitar que se produzcan incidentes similares en el futuro e implementación de las mismas con la previa validación del plan de medidas correctoras propuestas por el ADJUDICATARIO por parte de FIRA DE BARCELONA.

El ADJUDICATARIO deberá cumplir con las anteriores obligaciones en el plazo de 4 semanas a partir del momento en el que FIRA DE BARCELONA presente el informe de auditoría al ADJUDICATARIO. En el caso de que el ADJUDICATARIO incumpla con esta obligación, dicho incumplimiento se considerará una causa de resolución del contrato de adjudicación correspondiente al presente procedimiento, de acuerdo con las previsiones contempladas en la Cláusula 6.8. del Pliego de Condiciones Administrativas de la Licitación.

En el supuesto de que FIRA DE BARCELONA considerara que las anteriores medidas correctivas propuestas y adoptadas por el ADJUDICATARIO no son suficientes, o en el supuesto de que los servicios reciban una calificación superior al setenta y cinco por ciento (75%) pero inferior al ochenta y cinco por ciento (85%), dicha calificación será tomada en cuenta por FIRA DE BARCELONA a efectos de decidir acerca de la prórroga del contrato de adjudicación, de acuerdo con las estipulaciones contempladas en la Cláusula 2 del presente Pliego.

### **7.4 Conceptos incluidos en la oferta económica del ADJUDICATARIO**

Los conceptos que se relacionan a continuación no podrán comportar, en ningún supuesto, un coste para FIRA DE BARCELONA:

- Recepción de emails de spam o de simple agradecimiento, es decir, emails sin contenido a tratar.
- Mantenimiento y actualización de la información del repositorio de conocimiento, con la información relativa a la actividad ferial que han de utilizar los agentes del Contact Center.
- Sesiones de coordinación o formativas realizadas por el ADJUDICATARIO a los agentes de Contact Center para que éstos adquieran los conocimientos relativos a las formaciones adicionales realizadas por FIRA DE BARCELONA al equipo de formación del ADJUDICATARIO.
- Envío de emails de aviso al destinatario, cuando no se ha podido transferir una llamada, con los datos de contacto de la persona.
- Gestión de peticiones de transferencia adicionales, en la misma llamada, cuando no es posible contactar con la primera persona solicitada.
- Creación de tickets en el sistema de FIRA DE BARCELONA, como consecuencia de una llamada, email o chat, en el que se denuncia una incidencia en los aplicativos de FIRA DE BARCELONA o de entrega de servicios al expositor.
- Emisión de llamada efectuada posteriormente en aquellos casos en que no se ha podido dar la respuesta en la llamada recibida inicialmente.

## **Clausula 8. INFORMES DE GESTIÓN**

El ADJUDICATARIO elaborará y entregará a FIRA DE BARCELONA informes de actividad y de nivel de servicio, con la periodicidad descrita en la Cláusula 8 del presente Pliego.

Los costes de elaboración de los informes necesarios y solicitados por FIRA DE BARCELONA correrán a cargo del ADJUDICATARIO, debiendo estar incluidos en el precio final incluido en su Oferta Económica.

FIRA DE BARCELONA podrá realizar en cualquier momento las acciones de auditoría y control técnico necesario para asegurar la veracidad de la información reflejada en los referidos informes.

En los informes se deberá poder visualizar de forma clara, sencilla y con la trazabilidad necesaria el nivel de detalle solicitado en cada tipo de informe.

El ADJUDICATARIO enviará los informes por email a los interlocutores designados por FIRA DE BARCELONA.

### **8.1 Informes diarios**

El ADJUDICATARIO deberá informar diariamente, acerca del estado de las tareas del servicio a primera hora de la jornada, indicando como mínimo:

- Número de emails pendientes de atender en las cuentas de correo.
- Porcentaje de consecución de las tareas de backoffice en curso.
- Estado de las acciones de gestión de cobros.
- Incidencias en curso.

## 8.2 Informes semanales

El ADJUDICATARIO deberá informar semanalmente, desde las franjas horarias diarias hasta el acumulado anual, sobre la actividad y el nivel de servicio, indicando:

- Llamadas recibidas
- Llamadas atendidas.
- Llamadas transferidas a FIRA DE BARCELONA, diferenciando los motivos (por llamada o tarea), y resultado del intento de transferencia. Trazabilidad por extensión telefónica.
- Llamadas abandonadas, y % versus llamadas recibidas.
- % llamadas atendidas según SLA.
- Llamadas emitidas.
- TMO de llamadas recibidas y emitidas (disgregando TMO de llamadas cortas y TMO de llamadas largas).
- Emails recibidos.
- % de emails atendidos según SLA.
- TMO de emails.
- % de chats atendidos según SLA.
- TMO de chats.
- Horas de gestión de cobros.
- Horas de tareas de backoffice.

## 8.3 Informes mensuales

El ADJUDICATARIO deberá presentar mensualmente, informes cuantitativos y cualitativos del servicio, indicando:

- Incidencias ocurridas, anomalías, quejas de los usuarios, y cualquier otra circunstancia detectada por el personal que presta el Servicio.
- Informes de calidad asociados a los servicios y resultados de los exámenes de control.
- Actividad y Niveles de Servicio contemplados en la Cláusula 4.6 del presente Pliego.
- Seguimiento relativo a la planificación de actividades e implantaciones solicitadas por FIRA DE BARCELONA.
- Estudio de tendencias en el uso del servicio.
- Defectos encontrados en la gestión del Servicio, y medidas correctoras propuestas.
- Cualquier circunstancia relevante para la gestión del Servicio.

El coordinador que designe FIRA DE BARCELONA ha de poder acceder en modo consulta y descargar (CSV) los datos recogidos por la herramienta de Ticketing, con información como:



- Fecha y hora apertura
- Fecha y hora cierre.
- Número de contactos asignados al ticket.
- Canal inicial de contacto.
- Resolución al primer contacto.
- Reaperturas de tickets.
- Escalado de tickets.
- Agente asignado.
- Evento asignado.
- Categorización del ticket.
- Estado del ticket.
- Tipo del ticket.
- Idioma del contacto

## **Cláusula 9. RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS**

El ADJUDICATARIO proporcionará un interlocutor específico para la gestión de incidencias técnicas que cubra el horario del Contact Center.

En caso de sobrevenir cualquier problema técnico, el ADJUDICATARIO deberá comprobar, en primer lugar, que los posibles problemas no procedan de su propio sistema.

Una vez sea detectado el origen del problema, si la resolución corresponde al equipo de FIRA DE BARCELONA, EL ADJUDICATARIO informará de la incidencia por medio del coordinador que sea designado por la misma; informando al equipo de Asistencia a Usuarios de FIRA DE BARCELONA y al equipo de coordinación del servicio de FIRA DE BARCELONA. Asimismo dejará registro de las mismas en la aplicación SAU de FIRA DE BARCELONA.

### **9.1 Tipos de incidencias**

**Crítica:** Tendrán la consideración de incidencias críticas aquellas incidencias consistentes en:

- Incidencias relacionadas con página web (a título de ejemplo: si no se carga en el explorador la página web de algún Salón).
- Incidencias relacionadas con la pasarela de pago (a título de ejemplo: si no es posible pagar online entradas para visitar los salones).
- Incidencias relacionadas con e-Commerce (a título de ejemplo: si no es posible comprar productos y servicios de ServiFira).

- Incidencias relacionadas con SAP y CRM Dynamics (a título de ejemplo: si no se puede obtener copias de facturas o modificar la ficha de datos de los clientes).

Para este tipo de incidencias se informará de las mismas por vía telefónica al coordinador del servicio de FIRA DE BARCELONA y se abrirá un ticket (SAU) de incidencia en el aplicativo del departamento TIC de FIRA DE BARCELONA, dentro de los **15 minutos** siguientes a la detección de la incidencia.

**Puntual:** Tendrán la consideración de incidencias puntuales aquellas incidencias relacionadas con cualquier otro sistema, distinto a los mencionados anteriormente.

Para este tipo de incidencias se informará de las mismas abriendo un ticket SAU o por email a la dirección de correo electrónico facilitada por FIRA DE BARCELONA, en el plazo de **30 minutos** siguientes desde la detección de la incidencia.

## **9.2 Plan de actuación ante imprevistos**

EL ADJUDICATARIO deberá reaccionar ante incrementos de la actividad no previstos. A tal efecto, el ADJUDICATARIO se compromete a:

- Poner a disposición de FIRA DE BARCELONA un teléfono/contacto disponible de 8:00 a 20:00 horas todos los días del año en los que haya servicio, para que FIRA DE BARCELONA pueda notificar lo antes posible todos los requerimientos necesarios para absorber el incremento de la actividad, tanto a nivel técnico como de recursos de plantilla.
- Deberá asegurar el ofrecer un 80% de nivel de atención en los canales telefónicos en un tiempo no mayor a 24 horas desde la notificación por parte de FIRA DE BARCELONA para incrementos de hasta el 50% sobre las previsiones diarias.

## **Cláusula 10. PLAN DE TRANSICIÓN Y DEVOLUCIÓN**

### **10.1 Plan de entrada**

Tras la adjudicación del servicio y previo a su puesta en marcha, el ADJUDICATARIO deberá presentar el necesario plan de entrada, describiendo los siguientes elementos:

- Objetivos a cubrir.
- Planning del periodo de transición (fases e hitos).
- Plan de Riesgos y Contingencias.
- Actividades a realizar (tanto de operación como de seguimiento y control).
- El dimensionamiento del equipo.
- Las necesidades de intervención de FIRA DE BARCELONA.
- Funciones de coordinación de FIRA DE BARCELONA respecto del ADJUDICATARIO en el transcurso de este periodo.
- La metodología utilizada y aspectos laborales asociados al cambio.

Los costes del periodo de entrada deberán estar incluidos en la Oferta Económica del ADJUDICATARIO.

## **10.2 Plan de devolución**

La devolución del control del servicio prestado por parte del ADJUDICATARIO se producirá a petición de FIRA DE BARCELONA en el supuesto resolución del contrato de adjudicación por haber llegado éste a su vencimiento o por resolución anticipada del mismo.

El ADJUDICATARIO deberá presentar en su oferta un plan de devolución, describiendo los siguientes elementos:

- Período de devolución.
- Planificación del período de devolución (fases e hitos).
- Actividades a realizar.
- Actualización de los procedimientos, instrucciones de servicio y otros documentos necesarios para la correcta ejecución del servicio, entregados por FIRA DE BARCELONA al inicio y durante la ejecución del servicio.
- Funciones de coordinación de FIRA DE BARCELONA respecto del ADJUDICATARIO en el transcurso de este periodo (indicación de los timings y acciones a desarrollar por parte de FIRA DE BARCELONA en el marco del periodo de devolución de acuerdo con las previsiones del ADJUDICATARIO).
- Las necesidades de intervención del equipo de FIRA DE BARCELONA, para garantizar el plan de devolución.

Durante la totalidad del período de devolución del servicio, el ADJUDICATARIO deberá garantizar el cumplimiento de los Niveles de Servicio (ANS) y Calidad solicitados en el presente Pliego, que deberán permanecer inalterables.

Los costes del período de devolución estarán incluidos en la Oferta Económica del ADJUDICATARIO.

## **Cláusula 11. MEJORAS AL PLIEGO DE CONDICIONES**

Se considerarán mejoras a los Pliegos los siguientes extremos:

- Posibilidad y experiencia en la implementación y atención a través de otros canales:
  - whatsapp
  - redes sociales
  - etc.
- Disponer de un sistema de gestión de encuestas.
- Posibilidad de acceso online por parte de FIRA DE BARCELONA a la información actualizada acerca del registro de actividad, estado, volumen, nivel y previsión de los recursos para la atención del servicio hechas por el ADJUDICATARIO.

## **Cláusula 12. CONTENIDO DEL SOBRE C (OFERTA TÉCNICA)**

Concretamente incluirá toda la documentación que deba ser objeto de valoración según los criterios definidos en el ANEXO I del Pliego de Condiciones Administrativas, y especialmente la relativa a los extremos que se detallan en la presente Cláusula.

Para facilitar la evaluación, proporcionará su propuesta en el formato, orden y condiciones generales que se describen a continuación.

Los licitantes deberán presentar su oferta técnica respetando el formato, orden y condiciones generales que se describen a continuación.

Quedarán excluidas aquellas ofertas presentadas que no cumplan con los requisitos contemplados en la presente Cláusula, así como aquellas que incorporen concreciones relativas a su oferta económica en el sobre correspondiente a la oferta técnica.

De acuerdo con las anteriores consideraciones, los Licitantes presentarán su oferta técnica haciendo constar, los siguientes puntos, respetando el orden indicado:

Solución ofertada al Servicio de Contact Center.

- Lugar donde se prestará el servicio.
- Tareas de Contact Center.
- Canales de atención
- Idiomas.
- Calendario y horarios.
- Niveles de servicio (SLA)

Marco tecnológico.

- Conectividad y puesto de trabajo
- Herramienta de ticketing y repositorio de conocimiento
- Requerimientos de infraestructura de voz.
- Control de usuarios y seguridad

Organización y recursos humanos destinados a satisfacer las necesidades del servicio.

- Formación.
- Estructura organizativa.
- Interlocución y coordinación.

Calidad en el servicio.

- Control de calidad y planes de auditorías internas.
- Previsiones.

- Estándares de calidad.

Informes de gestión.

- Informes diarios
- Informes semanales
- Informes mensuales

Resolución de incidencias.

- Tipos de incidencias.
- Plan de actuación ante imprevistos.

Plan de transición y devolución.

- Plan de entrada.
- Plan de devolución.

Mejoras al pliego de condiciones.

- Implementación y atención otros canales
- Sistema gestión de encuestas
- Acceso online reporting del servicio

### **Cláusula 13. CONFIDENCIALIDAD**

**Dado el carácter confidencial de la información contenida en los ANEXOS del Pliego de Condiciones Económicas y Técnicas, para disponer de ellos será imprescindible la suscripción del compromiso de confidencialidad facilitado en el Pliego Administrativo como ANEXO IV y su entrega a la Comisión de Contratación, emplazada en el departamento de Asesoría Jurídica del recinto ferial de Montjuïc (palacio 1, 2ª Planta – horario 9h a 14h). Asimismo podrá entregarse dicho compromiso de confidencialidad en la siguiente dirección de correo electrónico:**

**[comisioncontratacion@firabarcelona.com](mailto:comisioncontratacion@firabarcelona.com)**.

Recibido dicho documento FIRA DE BARCELONA procederá a entregar los anexos contenidos en los pliegos de condiciones.