

# **PLIEGO DE CONDICIONES TÉCNICAS**

**QUE REGULAN EL PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA CONTRATACIÓN DE  
SERVICIO DE CALL CENTER PARA FIRA DE BARCELONA**

---

<b>Cláusula 1. OBJETO Y LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO .....</b>	<b>4</b>
1.1 Objeto .....	4
1.2 Lugar donde se prestará el servicio .....	4
1.3 Exclusividad .....	5
<b>Cláusula 2. DURACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO .....</b>	<b>5</b>
<b>Cláusula 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO. DESCRIPCIÓN.....</b>	<b>6</b>
4.1 LOTE 1. Servicios de Call Center (Genérico).....	6
4.1.1 Canal atención telefónica y e-mail de FIRA DE BARCELONA .....	6
4.1.2 Centro de soporte online .....	9
4.1.3 Mantenimiento de clientes .....	10
4.2 LOTE 2. Servicios de Call Center (Administración) .....	13
4.2.1 Atención de llamadas y emails de administración .....	13
4.2.2 Gestión de cobros .....	15
4.2.3 Servicio puntual de soporte a Administración .....	16
4.2.4 Atención a proveedores.....	18
4.3 LOTE 3. Servicios de Telemárketing .....	19
4.3.1 Campañas de llamadas salientes a visitantes .....	19
4.3.2 Campañas de llamadas salientes a expositores .....	21
<b>Cláusula 5. MARCO TECNOLÓGICO .....</b>	<b>22</b>
5.1 Requerimientos de infraestructura de voz.....	22
5.2 Requerimientos de herramientas de gestión .....	22
5.2.1 Gestión de emails.....	23
5.2.2 Gestión de campañas de emisión .....	23
5.2.3 Gestión de los servicios relativos a Administración.....	23
5.3 Requerimientos del puesto de trabajo .....	23
5.4 Requerimientos de conectividad .....	24
5.5 Uso correcto de los sistemas y control de usuarios .....	24
5.6 Seguridad .....	25
<b>Cláusula 6. DEL PERSONAL .....</b>	<b>25</b>

---

---

6.1	Convenio colectivo Contact Center.....	25
6.2	Idoneidad y suficiencia.....	25
6.3	Formación .....	26
6.4	Gestión de equipos.....	27
<b>Cláusula 7.</b>	<b>OBLIGACIONES FISCALES, LABORALES, SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS .....</b>	<b>27</b>
<b>Cláusula 8.</b>	<b>OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES</b>	<b>29</b>
<b>Cláusula 9.</b>	<b>RESPONSABLE DEL SERVICIO .....</b>	<b>30</b>
<b>Cláusula 10.</b>	<b>CALIDAD EN EL SERVICIO .....</b>	<b>31</b>
10.1	Control de calidad y planes de auditoría .....	31
10.2	Alcance.....	32
10.3	Estándares de calidad .....	33
<b>Cláusula 11.</b>	<b>PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS .....</b>	<b>36</b>
11.1	Tipos de incidencias.....	36
11.2	Plan de actuación ante imprevistos.....	37
11.3	Informes de gestión .....	37
<b>Cláusula 12.</b>	<b>MEJORAS A LOS PLIEGOS .....</b>	<b>38</b>
<b>Cláusula 13.</b>	<b>CONTENIDO DEL SOBRE C (OFERTA TÉCNICA) .....</b>	<b>38</b>
<b>Cláusula 14.</b>	<b>CONFIDENCIALIDAD.....</b>	<b>39</b>
<b>ANEXO I.</b>	<b>CALENDARIO FERIAL.....</b>	<b>40</b>
<b>ANEXO II.</b>	<b>PERSONAL DE SERVICIO .....</b>	<b>41</b>
<b>ANEXO III.</b>	<b>VOLUMEN LLAMADAS 2014 .....</b>	<b>42</b>

## **Cláusula 1. OBJETO Y LUGAR DE PRESTACION DEL SERVICIO.**

### **1.1 Objeto.**

El servicio a prestar para FIRA DE BARCELONA consistirá en:

- Servicio de atención telefónica con los parámetros de emisión, recepción, registro y clasificación de las comunicaciones referentes a incidencias, consultas, quejas, campañas de telemarketing (ventas o informativas), gestionando el servicio bajo los procedimientos y políticas fijadas por FIRA DE BARCELONA.
- Servicio de gestión de emails enviados a Salones de FIRA DE BARCELONA actuando como primer nivel en la resolución de consultas y redirigiendo a personal FIRA DE BARCELONA aquellas peticiones que no se puedan responder siguiendo los procedimientos marcados por ésta.

Dichos servicios han sido divididos en TRES (3) lotes distintos, los cuales serán adjudicados de conformidad a lo establecido en el Pliego de Condiciones Administrativas y que se relacionan a continuación:

- Lote 1: Servicios de Call Center (Genérico).
- Lote 2: Servicios de Call Center (Servicios Administrativos).
- Lote 3: Campañas de Telemarketing.

### **1.2 Lugar donde se prestará el servicio.**

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

Asimismo el Adjudicatario prestará el servicio de soporte de administración que se detalla en el presente Pliego y siempre que éste sea necesario durante la celebración de un salón en los recintos Feriales de FIRA DE BARCELONA y siempre previo aviso por parte de ésta con la antelación necesaria para la correcta prestación.

### 1.3 Exclusividad.

El **ADJUDICATARIO** tendrá la condición de proveedor en exclusiva de **FIRA DE BARCELONA** con respecto a los servicios adjudicados, de manera que los servicios que **FIRA DE BARCELONA** precise para sí y que tengan relación con los servicios adjudicados serán solicitados a EL **ADJUDICATARIO**.

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

Independientemente a lo anterior, dicha exclusividad no aplicará en los siguientes supuestos:

- Cuando un organizador externo a FIRA DE BARCELONA requiera el uso de un determinado proveedor.
- Para campañas de telemarketing realizadas sobre bases de datos cuya titularidad no pertenezca a FIRA DE BARCELONA, ésta se reserva el derecho a realizar tal servicio con los proveedores titulares de tales bases de datos.

### Cláusula 2. DURACIÓN.

La duración de servicio a prestar será de DOS AÑOS (2), comprendidos del 22 de abril de 2015 y finalizando por todo el 21 de abril de 2017.

FIRA DE BARCELONA tendrá derecho a prorrogar el contrato por DOS (2) años (por anualidades), esto es, hasta el 21 de abril de 2019, de manera que éste quedará automáticamente prorrogado, siempre y cuando FIRA DE BARCELONA no haya manifestado lo contrario por todo el 21 de octubre de cada anualidad. En tal caso el ADJUDICATARIO vendrá obligado a dicha prórroga.

Caso de que se produzca la prórroga en las condiciones antes señaladas, llegada la fecha de 21 de abril de la anualidad que corresponda, el contrato quedará resuelto y sin efecto alguno entre las partes, sin necesidad de requerimiento alguno a tal fin.

### Cláusula 3. INICIO DEL SERVICIO.

El **ADJUDICATARIO** deberá iniciar el servicio a partir del día 22 de abril de 2015.

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

#### **Cláusula 4. PRESTACIÓN DEL SERVICIO. DESCRIPCIÓN.**

La descripción de los servicios para cada uno de los Lotes ofertados incluye los siguientes elementos:

- Definición del servicio.
- Descripción de tareas.
- Horario de cobertura.
- Idiomas a cubrir.
- Requerimientos de calidad.
- Conceptos facturables.

A tenor de lo descrito en el objeto del presente Pliego, los canales de entrada de los servicios solicitados son:

- Teléfono.
- Email.

Independientemente a lo anterior, la ADJUDICATARIA deberá adaptarse a los avances tecnológicos que puedan presentarse durante los años de duración del servicio a prestar para FIRA DE BARCELONA.

#### **4.1 LOTE 1. Servicios de Call Center (Genérico).**

##### **4.1.1 Canal atención telefónica y e-mail de FIRA DE BARCELONA.**

Definición	Recepción de llamadas e e-mail para de <b>FIRA DE BARCELONA.</b>
Descripción de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de las llamadas de información dirigidas FIRA DE BARCELONA.</li> <li>• Registro en los sistemas corporativos de las resoluciones y/o acciones adoptadas.</li> </ul>

<p>Horario y lugar de prestación</p>	<p>El Horario es variable en función de la celebración de salones. Como norma general será de lunes a viernes de 08:00 a 20:00 horas.</p> <p>Fin de semana y festivos se estará sujeto al calendario ferial (ver <b>ANEXO I</b>: calendario <b>estimativo</b> del servicio prestado para el año 2014).</p> <p>La prestación del presente servicio se realizará desde las Instalaciones del adjudicatario</p>
<p>Idiomas</p>	<p>Castellano, catalán e inglés.</p>
<p>Requisitos de Calidad (SLA's)</p>	<p>90% de las llamadas atendidas antes de 30".</p> <p>E-mails atendidos en 8 horas.</p> <p>Resultado auditorías de calidad: 4 (sobre 5).</p> <p>Se solicitarán unas plantillas tipo de resultados de informe ejecutivo / agregado y la base de datos de resultados para la confección de informes tipo.</p> <p>FIRA DE BARCELONA se reserva la adjudicación temporal del servicio a otro proveedor en el caso que los resultados sean negativos reiteradamente o no mejorables con un plan de acción.</p>
<p>Herramientas</p>	<p>Microsoft Office</p>
<p>Concepto facturable</p>	<p>Llamadas/mails gestionados por agentes.</p>
<p>Volumen de actividad</p>	<p>El servicio de FIRA DE BARCELONA tiene un alto carácter estacional. Llamadas entrantes:</p> <p>Media anual 2014: Recibidas 7.661 llamadas/mes y gestionadas por agente 5.709 llamadas/mes</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>máx.: 23.034 recibidas y 17.177 gestionadas (Marzo 2012)</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>mín.: 2.166 recibidas y 1.564 gestionadas (Agosto 2012)</li> </ul> <p>Ver distribución mensual 2014 en <b>ANEXO III.</b></p> <p>AHT (tiempo medio de ejecución): Promedio de 85"-90"</p> <p>Emails entrantes: 510 emails/mes (sin contar spam)</p>
Perfil del operador	<p>Buena capacidad de comunicación ante las consultas de los clientes y facilidad para resolver conflictos.</p> <p>Profundo conocimiento de los procedimientos, herramientas y productos de FIRA DE BARCELONA.</p>

Servicio de centralita.

El adjudicatario deberá realizar la atención de las llamadas recibidas en la centralita de FIRA DE BARCELONA, resolviéndolas siempre que sea posible o transfiriéndolas a su destinatario en caso contrario. En caso de no ser posible efectuar la transferencia a FIRA DE BARCELONA, el agente tomará nota de la llamada y remitirá la información correspondiente a su destinatario por medio de correo electrónico.

IVR + Agente Virtual.

Así mismo, y como parte del servicio contratado, el adjudicatario desarrollará, pondrá en marcha y mantendrá un sistema de operador virtual provisto de las siguientes características y funcionalidades (IVR).

- 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, en el que ésta deberá mantener actualizados los teléfonos.
- Atender llamadas de consultas sencillas donde el operador virtual obtenga la respuesta de la Intranet y la IVR facilite la información al cliente mediante conversión texto a voz.

Buzón de voz.



El objetivo de esta funcionalidad es recoger los datos necesarios del usuario, para que posteriormente un agente haga una emisión de llamada ("call me back"), pretendiéndose con ello mantener un alto nivel de atención de las llamadas (tanto de las atendidas on-line como de las que, en caso de saturación, no puedan ser atendidas).

#### 4.1.2 Centro de soporte online.

Definición	Recepción de llamadas de Soporte sobre herramientas tecnológicas de FIRA DE BARCELONA.
Descripción de tareas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención de las llamadas de clientes con dudas en el uso de herramientas de FIRA DE BARCELONA.</li> <li>• Ejecución on-line de los requerimientos del cliente, dando cumplimiento a los procedimientos establecidos y proporcionados por FIRA DE BARCELONA.</li> <li>• Resolución on-line, siempre que sea posible, de las llamadas de los clientes.</li> <li>• Registro en los sistemas de las resoluciones y/o acciones llevadas a cabo respecto a todas las peticiones del cliente.</li> </ul>
Horario y lugar de prestación	<p>Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 horas.</p> <p>Festivos y fin de semana sujeto al calendario ferial.</p> <p>La prestación del presente servicio se realizará desde las instalaciones del adjudicatario.</p>
Idiomas a cubrir	Castellano, Catalán, Inglés.
Requisitos de Calidad (SLA's)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 90% de las llamadas atendidas antes de 30".</li> <li>• Resolución on-line del 80% de las solicitudes del cliente.</li> <li>• Resultado auditorías de calidad 4 (sobre 5).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se solicitaran unas plantillas tipo de resultados de informe ejecutivo / agregado y la base de datos de resultados para la confección de informes tipo.</li> <li>• FIRA DE BARCELONA se reserva la adjudicación temporal del servicio a otro proveedor en el caso que los resultados sean negativos reiteradamente o no mejorables con un plan de acción</li> </ul>
Herramientas	<p>Aplicativos de FIRA DE BARCELONA</p> <p>SAU (sistema atención usuarios de FIRA DE BARCELONA.)</p> <p>Procedimiento de firma digital de contratos.</p> <p>Microsoft Office.</p>
Concepto facturable	Llamadas atendidas.
Volumen de actividad	<p>Llamadas entrantes:</p> <p>Media anual: 1.000 llamadas/mes.</p> <p>máx.: 5.444 (Mayo 2014)</p> <p>min: 135 (Agosto 2014)</p> <p>AHT: promedio 180 seg.</p>
Perfil del operador	Buena capacidad de comunicación ante las consultas e incidencias. Profundo conocimiento de los procedimientos, herramientas y productos de FIRA DE BARCELONA.

#### 4.1.3 Mantenimiento de clientes (mantenimiento de Registros CRM).

Definición	Creación / Mantenimiento de clientes en CRM (Customer Relationship Manager).
------------	--

<p>Descripción de tareas</p>	<p>Atención de solicitudes de mantenimiento de empresas en CRM.</p> <p><i>(A título ejemplificativo se encuentran aquellas que envían los gestores de ventas de los departamentos de Servifira y Congresos a la cuenta de email Infofira@firabarcelona.com al objeto de tratar las listas de los expositores de Salones Externos que deben incluirse en nuestro sistema.)</i></p> <p>Contando con dicha información debe realizarse el mantenimiento clientes en CRM: mantener datos de empresa y personas, con sus direcciones y medios de comunicación (teléfono, fax, email); así como añadir información para segmentación (relación con el salón).</p> <p>En la mayoría de casos, también debe mantenerse la ubicación de estas empresas en SAP, estableciendo la relación con el pedido del organizador.</p> <p>La gestión de altas, bajas y modificaciones relativas a clientes CRM será desarrollada de forma extensa con el adjudicatario.</p>
<p>Horario y lugar de prestación</p>	<p>Lunes a Viernes de 09:00 a 18:00 horas.</p> <p>Días festivos y fin de semana sujeto a calendarios ferial.</p> <p>Se necesitará disponibilidad horaria para guardias.</p> <p>El servicio se prestará desde las instalaciones del adjudicatario y ocasionalmente en las instalaciones de FIRA DE BARCELONA.</p>
<p>Idiomas a cubrir</p>	<p>Castellano, Catalán, Inglés.</p>
<p>Requisitos de</p>	<p>Resultado de auditorías de calidad 9 (sobre 10).</p>

Calidad (SLA's)	FIRA DE BARCELONA se reserva la adjudicación temporal del servicio a otro proveedor en el caso que los resultados sean negativos reiteradamente o no mejorables con un plan de acción.
Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ CRM Dynamics.</li> <li>▪ SAP.</li> <li>▪ Microsoft Office.</li> </ul>
Concepto facturable	Hora dedicación al servicio.
Volumen de actividad	<p><b>Para aquellos Salones con consideración de Internos.</b></p> <p>Variable, dependiendo de las peticiones recibidas y necesarias de realizar a nivel operativo.</p> <p>Empresas creadas por año de media de 8.000 registros. Empresas modificadas por año de media de 10.000 registros.</p> <p>El servicio se estima en un total de 2.500 horas anuales.</p> <p><b>Para aquellos Salones con consideración de Externos.</b></p> <p>En el caso concreto del evento Mobile World Congress existe la obligatoriedad de cumplimiento del SLA (Service Level Agreement) siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plazo máximo de 48h para atender una petición de mantenimiento de registros en la base de datos (alta, modificación y baja).</li> </ul> <p>Para el resto de salones externos, el SLA temporal se fija para tres (3) días siguientes a la petición, es decir, se amplía el margen con 1 día.</p>

	*Se trataran a parte casos excepcionales, en los que sea necesario un plazo máximo de respuesta más breve.
Perfil del operador	Los agentes deben tener conocimientos y habilidades en Microsoft Office (Excel).  Facilidad para el tratamiento de datos, siguiendo los procedimientos marcados por FIRA DE BARCELONA.

#### 4.2 LOTE 2. Servicios de Call Center (Servicios Administrativos).

##### 4.2.1 Atención de llamadas y emails relativos a servicios administrativos.

Definición	Recepción de llamadas de los clientes de FIRA DE BARCELONA en referencia a administración.
Descripción de tareas	Atención al cliente en: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicación de cuentas.</li> <li>• Explicación del contenido de facturas.</li> <li>• Envío de facturas.</li> <li>• Envío de extractos de cuentas globales y facturación.</li> <li>• Validación de cobros.</li> <li>• Desbloqueo de cuentas.</li> <li>• Resolución on-line siempre que sea posible de las llamadas de los clientes.</li> <li>• Registro en los sistemas de las resoluciones y/o acciones llevadas a cabo respecto a las peticiones del cliente.</li> </ul>
Horario y lugar de prestación	Lunes a Viernes de 08:00 a 20:00 horas.  Días festivos y fin de semana sujeto a calendarios ferial.

	<p>Se necesitará disponibilidad horaria para guardias.</p> <p>El servicio se prestará desde las instalaciones del adjudicatario.</p>
Idiomas a cubrir	Castellano, catalán, inglés.
Requisitos de Calidad (SLA's)	<p>90% de las llamadas atendidas antes de 30".</p> <p>Respuesta a email en menos de 6 horas.</p> <p>Resolución on-line del 80% de las solicitudes del cliente.</p> <p>Resultado auditorías de calidad entre 4 (sobre 5).</p> <p>Se solicitarán unas plantillas tipo de resultados de informe ejecutivo / agregado y la BD (base de datos) de resultados para la confección e informes tipo.</p> <p>FIRA DE BARCELONA se reserva la adjudicación temporal del servicio a otro proveedor en el caso que los resultados sean negativos reiteradamente o no mejorables con un plan de acción.</p>
Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SAP de FIRA DE BARCELONA.</li> <li>• Microsoft Office.</li> <li>• Aplicaciones FIRA DE BARCELONA.</li> </ul>
Concepto facturable	Llamadas atendidas y email gestionado.
Volumen de actividad	<p>Llamadas entrantes: 10.000 llamadas /año.</p> <p>AHT: 180 – 240 seg.</p> <p>Emails gestionados: 20.000 emails /año.</p>
Perfil operador	Capacidad de toma de decisiones así como conocimiento profundo de los procedimientos sobre FIRA DE

	BARCELONA. Facilidad en la resolución de conflictos.
Otros	<p>Para este servicio se necesitan los siguientes conocimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conocimientos contables.</li> <li>• Conocimiento de SAP.</li> </ul>

#### 4.2.2 Gestión de cobros.

Definición	Reclamación de cobros.
Descripción de tareas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Reclamación de saldos pre-salón: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campañas de llamadas salientes estándar por salón y específicas según necesidades del director de salón.</li> <li>▪ Llamadas de recordatorio de saldo.</li> <li>▪ Seguimiento de los acuerdos obtenidos con el cliente.</li> <li>▪ Registro en los sistemas corporativos de las resoluciones y/o acciones adoptadas.</li> </ul> </li> <li>2. Reclamación pos-salón. <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Campañas de llamadas salientes estándar por salón para reclamación de pagos.</li> </ul> </li> </ol>
Horario y lugar de prestación	<p>Lunes a Viernes de 10h a 18h.</p> <p>El servicio se prestará desde las instalaciones del adjudicatario.</p>
Idiomas a cubrir	Castellano, Catalán, Inglés.
Requisitos de Calidad (SLA's)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 100% de CUP (contacto útil producido) en las campañas de llamada.</li> <li>• Resultado auditorías de calidad: 4 (sobre 5)</li> <li>• Las campañas post-salón deben ejecutarse en los 20 días posteriores a la finalización del salón.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se solicitarán unas plantillas tipo de resultados de informe ejecutivo / agregado y la BD (base de datos) de resultados para la confección e informes tipo. Los informes contendrán: Ampliación de términos de pago, financiación, provisión de saldo y pérdidas.</li> <li>• FIRA DE BARCELONA se reserva la adjudicación temporal del servicio a otro proveedor en el caso que los resultados sean negativos reiteradamente o no mejorables con un plan de acción.</li> </ul>
Herramientas	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ SAP</li> <li>▪ CRM</li> <li>▪ Microsoft Office</li> </ul>
Concepto facturable	Nº de registro. Se entiende por registro el nº de solicitudes de cobro de cantidades que son emitidas por FIRA DE BARCELONA y que son gestionadas por el Adjudicatario.
Volumen de registros	1.000 registros/año.
Perfil del operador	<p>Los agentes deben tener conocimientos contables y habilidad en Excel.</p> <p>Capacidad de toma de decisiones así como conocimiento profundo de los procedimientos de la compañía. Facilidad en la resolución de conflictos.</p>
Otros	<p>Los operadores están autorizados a llegar a acuerdos comerciales bajo las directrices que sean establecidas por FIRA DE BARCELONA.</p> <p>Los acuerdos comerciales requieren un seguimiento comercial.</p>

#### 4.2.3 Servicio puntual de soporte a Administración.



Definición	Otros servicios puntuales de soporte al departamento de administración de FIRA DE BARCELONA.
Descripción de tareas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Declaración de impuestos de clientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Justificaciones modelo 347.</li> </ul> </li> <li>2. Respuestas a auditoria a clientes.</li> <li>3. Devolución de saldo.</li> <li>4. Contacto con el cliente para la obtención de datos necesarios para ejecutar una transferencia.</li> <li>5. Informe para realizar el fichero de pago de devoluciones.</li> <li>6. Información acerca del sistema de firma digital de los contratos.</li> <li>7. Gestiones in-situ (MWC).</li> </ol>
Horario y lugar de prestación	<p>Se requiere horario flexible.</p> <p>El servicio será prestado desde las instalaciones del adjudicatario así como in-situ en recinto de FIRA DE BARCELONA.</p>
Idiomas a cubrir	Castellano, catalán, inglés.
Requisitos de Calidad (SLA's)	<p>Conocimientos de contabilidad del personal que preste el servicio descrito.</p> <p>FIRA DE BARCELONA se reserva la adjudicación temporal del servicio a otro proveedor en el caso que los resultados sean negativos reiteradamente o no mejorables con un plan de acción</p>
Herramientas	<p>SAP y CRM,</p> <p>Procedimiento de firma digital de contratos.</p> <p>Microsoft Office</p>

Concepto facturable	Hora
Volumen de actividad	200 horas/ año.
Perfil del operador	<p>Conocimientos contables. Buena expresión y capacidad de comunicación escrita.</p> <p>Se impartirá la correspondiente formación al personal del adjudicatario en relación al servicio de firma digital de contratos.</p>

#### 4.2.4 Atención a proveedores.

Definición	Responder consultas de proveedores.
Descripción de tareas	Ofrecimiento de fechas de pago, verificar la contabilización de factures y dar de alta números de pedido.
Horario y lugar de prestación	<p>Lunes a Viernes de 10h a 18h.</p> <p>El servicio se prestará desde las instalaciones del adjudicatario.</p>
Idiomas a cubrir	Castellano, Catalán, Inglés.
Requisitos de Calidad (SLA's)	<p>90% de las llamadas atendidas antes de 30".</p> <p>Respuesta a email en menos de 6 horas.</p> <p>Resolución on-line del 80% de las solicitudes del cliente.</p> <p>Resultado auditorías de calidad entre 4 (sobre 5).</p> <p>Se solicitarán unas plantillas tipo de resultados de informe ejecutivo / agregado y la BD de resultados para la confección e informes tipo.</p> <p>FIRA DE BARCELONA se reserva la adjudicación temporal</p>

	del servicio a otro proveedor en el caso que los resultados sean negativos reiteradamente o no mejorables con un plan de acción.
Herramientas	SAP de FIRA DE BARCELONA.  Microsoft Office.  Aplicaciones FIRA DE BARCELONA.
Concepto facturable	Llamadas atendidas y email gestionado.
Volumen de actividad	Llamadas entrantes: 1.000 llamadas /año.  AHT Average Handling Time o Tiempo Medio de Llamada: 180 – 240 seg.  Emails gestionados: 2.000 llamadas /año
Perfil operador	Capacidad de toma de decisiones así como conocimiento profundo de los procedimientos sobre FIRA DE BARCELONA. Facilidad en la resolución de conflictos.
Otros	Para este servicio se necesitan unos conocimientos determinados:  Conocimientos contables.  Conocimiento de SAP.

### 4.3 LOTE 3. Servicios de Telemarketing.

#### 4.3.1 Campañas de llamadas salientes a visitantes.

Definición	Servicio de Campañas de emisión de Llamadas Operativas
Descripción de	<ul style="list-style-type: none"> <li>Emisión de llamadas para contactar con clientes con</li> </ul>

<p>tareas</p>	<p>fines promocionales (acreditación) o informativos (herramientas).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro en los sistemas del resultado de la llamada.</li> <li>• En caso necesario, acreditación del cliente. La acreditación implica la gestión de un cobro.</li> </ul>
<p>Horario y lugar de prestación</p>	<p>Lunes a viernes, de 10:00 a 18:00 horas (según campaña, podría ampliarse).</p> <p>Instalaciones del adjudicatario.</p>
<p>Idiomas a cubrir</p>	<p>Castellano, catalán, inglés.</p>
<p>Requisitos de Calidad (SLA's)</p>	<p>80% contactos útiles positivos en tiempo (el tiempo se definirá según campaña).</p> <p>Resultado auditorías de calidad entre 4 (sobre 5).</p> <p>Se solicitaran unas plantillas tipo de resultados de informe ejecutivo / agregado y la BD (base de datos) de resultados para la confección e informes tipo.</p> <p>FIRA DE BARCELONA se reserva la adjudicación temporal del servicio a otro proveedor en el caso que los resultados sean negativos reiteradamente o no mejorables con un plan de acción.</p>
<p>Herramientas</p>	<p>Sistema de acreditación de FIRA DE BARCELONA.</p> <p>Microsoft Office.</p>
<p>Concepto facturable</p>	<p>Contactos útiles positivos.</p> <p>El precio incluye tráfico saliente (móvil y fijo nacional e internacional), así como el registro en sistema y entrega de informes.</p>
<p>Volumen de actividad</p>	<p>Variable dependiendo de las comunicaciones que sean necesarias realizar a nivel operativo.</p> <p>AHT: 180 seg.</p>

Perfil del operador	Excelente actitud comercial así como agilidad para ofrecer los servicios o alternativas que más se adecúen a las demandas del cliente.
---------------------	--

#### 4.3.2 Campañas de llamadas salientes a expositores.

Definición	Servicio de Campañas de emisión de llamadas comerciales a expositores.
Descripción de tareas	Emisión de llamadas para contactar con clientes de FIRA DE BARCELONA para la captación de expositores. Actitud proactiva y empática para conseguir detectar la mayor información posible sobre las necesidades del cliente. Registro las acciones ejecutadas según el procedimiento de FIRA DE BARCELONA.
Horario y lugar de prestación	Lunes a viernes, de 10:00 a 18:00 horas. Instalaciones del adjudicatario
Idiomas a cubrir	Castellano, Catalán, Inglés.
Requisitos de Calidad (SLA's)	80% contactos útiles positivos en tiempo (el tiempo se definirá según campaña). Resultado auditorías de calidad entre 4 (sobre 5). Se solicitarán unas plantillas tipo de resultados de informe ejecutivo / agregado y la BD (Base de datos) de resultados para la confección de informes tipo. FIRA DE BARCELONA se reserva la adjudicación temporal del servicio a otro proveedor en el caso que los resultados sean negativos reiteradamente o no mejorables con un plan de acción.
Herramientas	CRM.  AEX (área de expositor), e-commerce (servicios al

	<p>expositor).</p> <p>Microsoft Office.</p>
Concepto facturable	<p>Expositores conseguidos (Expositor sobre el cual se consigue una visita y participa finalmente en el salón/evento).</p> <p>El precio incluye trafico saliente (móvil y fijo nacional e internacional), así como el registro en sistema y entrega de informes.</p>
Volumen de actividad	<p>Aproximadamente 22.000 llamadas/año.(año 2014)</p> <p>70% nacional (fijo).</p> <p>4% nacional (móvil).</p> <p>26% internacional.</p>
Perfil del operador	<p>Excelente actitud comercial así como agilidad para ofrecer los servicios o alternativas que más se adecúen a las demandas del cliente.</p>

## Cláusula 5. MARCO TECNOLÓGICO.

### 5.1 Requerimientos de infraestructura de voz.

Aunque se usará un proveedor de servicios de IVR virtual que será el primer punto de acceso de las llamadas, se valorará que la infraestructura tecnológica del adjudicatario posea funcionalidades de distribución automática de llamadas (ACD), así como sistema de respuesta interactiva de voz (IVR).

EL ADJUDICATARIO deberá disponer en todo momento de personal necesario para la grabación de menús DTMF (IVR) en su propia centralita.

EL ADJUDICATARIO deberá disponer de marcador predictivo para las campañas y emisión de llamadas queda a criterio del adjudicatario.

### 5.2 Requerimientos de herramientas de gestión.

Dadas las características del servicio ofertado, es imprescindible que los agentes puestos a disposición del servicio dispongan de herramientas de gestión que garanticen la correcta gestión operativa y provean a FIRA DE BARCELONA del nivel de reporting deseado:

#### **5.2.1 Gestión de emails.**

La herramienta de gestión de email queda a elección del ADJUDICATARIO, siendo deseable que ésta posea funcionamiento en multicanal compartiendo tareas de atención de llamadas y en horas valle, la respuesta de emails de tipo comercial, o de atención.

FIRA DE BARCELONA solicitará *reports* cuantitativos (volúmenes de emails) y cualitativos (tipología de contacto) en relación a los trabajos desarrollados.

#### **5.2.2 Gestión de campañas de emisión.**

EL ADJUDICATARIO deberá disponer de formularios de recogida de datos que asocien dichos datos al teléfono llamado.

En cualquier caso, los costes de licencias, desarrollo y mantenimiento de las herramientas quedan a cargo de adjudicatario.

#### **5.2.3 Gestión de los servicios relativos a Administración.**

EL ADJUDICATARIO se obliga a disponer de formularios y demás soportes que pueda considerar necesarios al objeto de recoger y contemplar todas y cada una de las acciones realizadas para las tareas requeridas en el LOTE 2 (Call Center servicios administrativos).

Asimismo el ADJUDICATARIO deberá, mensualmente y a petición del Departamento de Administración de FIRA DE BARCELONA, proporcionar listados con las acciones realizadas así como el soporte material que exista en relación a las mismas.

### **5.3 Requerimientos del puesto de trabajo.**

Las necesidades en el puesto de trabajo de los agentes son aquellas que permitan el funcionamiento de los sistemas corporativos de FIRA DE BARCELONA. Cada puesto ha de disponer de un PC con los siguientes sistemas instalados por cuenta del adjudicatario:

- Sistema operativo: Windows.
- Microsoft Office (recomendable 2010).
- Acrobat Reader (recomendable versión 9).
- Internet Explorer 8.
- Conexión a Internet o a IP específicas.
- Acceso a correo electrónico.

Adicionalmente, se asegurará el correcto funcionamiento de las herramientas propias de FIRA DE BARCELONA:

- Webs de FIRA DE BARCELONA.
- Área Visitante.
- Área Expositor.
- Footprints (sistema de ticketing de IT) (herramienta de FIRA DE BARCELONA)
- Software de conexión VPN.
- SDA o herramienta de acreditación de FIRA DE BARCELONA (herramienta de FIRA DE BARCELONA).
- Sistema de firma digital de Contratos.

#### **5.4 Requerimientos de conectividad.**

Será necesario establecer una estructura de comunicaciones que garantice el correcto funcionamiento de las herramientas proporcionadas por FIRA DE BARCELONA.

Se realizará con el ADJUDICATARIO del servicio una reunión técnica para definir el modelo de conexión que mejor se adapte a las necesidades de FIRA DE BARCELONA.

#### **5.5 Uso correcto de los sistemas y control de usuarios.**

La empresa adjudicataria se compromete al correcto uso de los sistemas, garantizando por parte de sus empleados dicho buen uso.



Cualquier uso fraudulento que trate de vulnerar las aplicaciones o sistemas proporcionados, conllevará la correspondiente sanción, asumiendo la empresa que resulta ADJUDICATARIA cuantos daños y perjuicios haya ocasionado a FIRA DE BARCELONA.

FIRA DE BARCELONA proporcionará (en caso necesario) usuarios no nominales para el uso de los sistemas. La empresa adjudicataria se compromete, siendo de su entera responsabilidad, a gestionar los usuarios y a mantener su asociación con personas físicas.

La empresa adjudicataria es responsable de mantener el buen uso de las credenciales de usuario y no disponer de licencias fuera de uso, por lo que cualquier irregularidad en este sentido será asumida por la empresa adjudicataria.

## **5.6 Seguridad.**

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 ningún caso se permitirá el acceso fuera de las instalaciones salvo excepciones pactadas para la prestación del servicio y siempre previa autorización por escrito por parte de FIRA DE BARCELONA.

## **Cláusula 6. DEL PERSONAL.**

### **6.1 Convenio colectivo Contact Center.**

La empresa adjudicataria se obliga al cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 de la Resolución de 12 de julio de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se Registra y publica el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector del Contact Center (antes Telemarketing). Se adjunta relación de roles existentes adscritos actualmente a la prestación del servicio como **ANEXO II** al presente Pliego de Condiciones Técnicas.

### **6.2 Idoneidad y suficiencia.**

El servicio será atendido por personal idóneo y suficiente que dependerá, laboral y orgánicamente de **EL ADJUDICATARIO**, y su relación con dicha empresa se registrará 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 organizadores/expositores/visitantes internacionales.

Y por suficiente se entiende el personal necesario en número para atender con diligencia las necesidades que requiera el servicio en cada momento, debiendo estar afiliados al Régimen General de la Seguridad Social.

### **6.3 Formación.**

**EL ADJUDICATARIO** será responsable de seleccionar, formar al personal que emplee para la prestación del servicio, y asignarle funciones.

**FIRA DE BARCELONA** desarrollará asimismo una sesión formativa para el personal del **ADJUDICATARIO**:

La formación inicial de 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.
2. Habilidades necesarias para el puesto.
3. Conocimientos necesarios para el puesto:
  - Productos y servicios.
  - Sistemas que se utilizan en el Contact Center.
  - Operativa que se utiliza en cada uno de los procesos.

No deberán considerarse como candidatos válidos aquellos que no superen el 80% de asistencia al curso. A su vez, la nota mínima en el examen final para poder considerar al agente como apto deberá ser igual a superior a 4 sobre 5.

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 productos. En estos casos, FIRA DE BARCELONA realizará una formación de formadores.

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

EL ADJUDICATARIO soportará los costes derivados de su personal durante su proceso formativo.

#### **6.4 Gestión de equipos.**

Al objeto de asegurar la calidad del servicio y correcto seguimiento de los agentes asignados a la campaña de FIRA DE BARCELONA, EL ADJUDICATARIO deberá:

- Tener un ratio de coordinador/agente no superior a 1/15 (entendiendo como tal el no disponer de más de 15 agentes por coordinador).

#### **Cláusula 7. OBLIGACIONES FISCALES, LABORALES, SOCIALES, ADMINISTRATIVAS Y TÉCNICAS.**

El ADJUDICATARIO deberá cumplir la normativa legal vigente en materia de sanidad y prevención de riesgos laborales. Asimismo deberá cumplir y hallarse al corriente en todo momento de las obligaciones que como empresa le incumben en materia fiscal y laboral, siendo estricta y rigurosamente responsable, con carácter exclusivo y con entera indemnidad de FIRA DE BARCELONA, del cumplimiento de tales obligaciones. Concretamente deberá cumplir la Directiva comunitaria 96/71 y la ley española 45/99.

Serán de responsabilidad del ADJUDICATARIO los salarios del personal, las cuotas del Régimen General de la Seguridad Social, Mutualismo Laboral y Seguro de Accidentes del Trabajo, así como cualquier otra obligación dimanante de la legislación laboral vigente, siendo el único responsable del cumplimiento de tales prescripciones frente a los contratos de trabajo del personal contratado a sus órdenes y frente a los organismos reguladores de la materia.

La empresa adjudicataria se obliga al cumplimiento de lo establecido en el artículo 18 de la Resolución de 12 de julio de 2012, de la Dirección General de Empleo, por la que se Registra y publica el Convenio Colectivo de ámbito estatal del sector del Contact Center (antes Telemarketing). Se adjunta relación de personal como ANEXO II del presente Pliego de Condiciones Técnicas.

Con carácter trimestral, EL ADJUDICATARIO deberá aportar la documentación suficiente que acredite el cumplimiento de sus obligaciones fiscales y con la Seguridad Social, así como el pago de los salarios correspondientes a sus empleados. En concreto, EL ADJUDICATARIO deberá facilitar con respecto a los trabajadores que hayan prestado sus servicios en FIRA DE BARCELONA, la siguiente información:

- Relación actualizada del personal que ha prestado sus servicios en FIRA DE BARCELONA en el trimestre anterior, en la cual han de especificar el nombre y apellidos, número del D.N.I., número de afiliación a la Seguridad Social, categoría laboral, antigüedad, tipo de contrato, y número de días y horas de prestación de servicios en FIRA DE BARCELONA en el periodo de referencia.
- Papeletas de conciliación, demandas o denuncias recibidas de los trabajadores o ex-trabajadores de la empresa, que hayan prestado sus servicios en FIRA DE BARCELONA.
- Copia del Convenio Colectivo de aplicación vigente (sólo cuando se modifique).

Asimismo, y con carácter trimestral, EL ADJUDICATARIO aportará certificado acreditativo de hallarse al corriente de las cuotas de Seguridad Social, y certificado acreditativo de haber satisfecho los salarios correspondientes sus trabajadores.

La no presentación de dicha documentación tras un segundo requerimiento por parte de FIRA DE BARCELONA, o el incumplimiento de tales obligaciones, representará la resolución automática del contrato, pudiendo ejecutar la fianza prestada, todo ello sin perjuicio del derecho de FIRA DE BARCELONA para ejercitar las acciones oportunas con tendencia al reintegro de la pérdida económica sufrida.

FIRA DE BARCELONA garantiza la confidencialidad de los datos que le sean facilitados, de conformidad con la ley española de Protección de Datos Personales.

EL ADJUDICATARIO deberá nombrar un representante, que ejercerá las funciones de interlocutor con FIRA DE BARCELONA en los temas laborales, de prevención y de Seguridad Social.

EL ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento una adecuada coordinación con el Servicio de Prevención de FIRA DE BARCELONA, según el procedimiento que dicho Servicio establezca.

La finalización de la adjudicación, 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 trabajadores que EL ADJUDICATARIO haya asignado para la prestación del servicio contratado.

#### **Cláusula 8. OBLIGACIONES EN MATERIA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES.**

EL ADJUDICATARIO está directamente obligado a cumplir las disposiciones y normas de seguridad de FIRA DE BARCELONA, así como conocer y cumplir cuantas otras normas legales o convencionales estuvieran vigentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, siendo el responsable exclusivo de su aplicación y de las consecuencias derivadas de su incumplimiento, tanto en lo concerniente a él como a sus posibles subcontratistas.

EL ADJUDICATARIO deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- haber realizado la Evaluación Inicial de Riesgos, incluyendo los riesgos de su actividad y las medidas de prevención y protección que pretenden aplicar.
- que sus trabajadores han recibido la información y formación precisa para la realización de las actividades
- que sus trabajadores son aptos desde el punto de vista de vigilancia de la salud, para realizar dichas actividades.
- que todos los trabajadores han recibido los medios de protección necesarios y equipos de trabajo, con marcado CE, según la legislación vigente, para la realización de sus actividades.
- que los Productos peligrosos a utilizar, disponen de las correspondientes fichas de seguridad.

EL ADJUDICATARIO mantendrá en todo momento una adecuada coordinación con el Servicio de Prevención de FIRA DE BARCELONA, según el procedimiento que dicho Servicio establezca.

A su vez FIRA DE BARCELONA, deberá aportar al ADJUDICATARIO la siguiente documentación:

- Extracto de la Evaluación Inicial de Riesgos de las instalaciones donde se vayan a realizar los trabajos.
- Normas Mínimas de Prevención de Riesgos Laborales.
- Control de accesos a las instalaciones.
- Información sobre medidas en casos de emergencias

Con la finalidad de realizar una correcta coordinación de actividades empresariales el ADJUDICATARIO nombrará un coordinador en fase de ejecución del servicio, que se deberá coordinar con el servicio de Prevención de Riesgos Laborales de FIRA DE BARCELONA.

Si en las visitas de seguridad realizadas por el servicio de prevención de FIRA DE BARCELONA, cuando el servicio se preste ocasionalmente en FIRA DE BARCELONA, dicho servicio de prevención advirtiera la comisión de más de tres incumplimientos graves o muy graves, a su juicio, y éstos no fueran subsanados en el plazo que a tal efecto señale FIRA DE BARCELONA, ésta podría dar por resuelto el contrato. Las valoraciones sobre la gravedad del incumplimiento se realizarán según el método del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo, INSHT, utilizado por el Servicio de Prevención de FIRA DE BARCELONA.

#### **Cláusula 9. RESPONSABLE DEL SERVICIO.**

**EL ADJUDICATARIO** deberá nombrar un Responsable, que estará al frente del servicio, con dedicación y experiencia suficientes.

El Responsable actuará como interlocutor ante el homónimo de **FIRA DE BARCELONA**, en relación con los aspectos propios del servicio, y realizará las funciones de coordinación de los servicios que preste **EL ADJUDICATARIO** en los emplazamientos del recinto ferial, asegurándose del buen cumplimiento de los mismos.

**FIRA DE BARCELONA** se reserva el derecho de solicitar a **EL ADJUDICATARIO** el cambio de Responsable, de acuerdo con causas que, a juicio de **FIRA DE BARCELONA** así lo requieran.

El Responsable del servicio deberá estar localizable en todo momento.

#### **Cláusula 10. CALIDAD EN EL SERVICIO.**

Los servicios se prestarán con la diligencia y calidad necesaria comprometiéndose el **ADJUDICATARIO** a observar las indicaciones y/o correcciones que, en su caso, señale **FIRA DE BARCELONA**, para obtener una mejora del servicio.

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

- Asegurar el nivel de calidad de todos los servicios.
- Cumplimiento de los tiempos de espera y ejecución 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.

**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** las mismas debiendo el **ADJUDICATARIO** implantar las medidas correctoras necesarias para evitar la repetición de las mismas, informando a **FIRA DE BARCELONA** de dichas acciones de mejora y 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 la evaluación no sea satisfactoria, se definirán conjuntamente las medidas correctoras pertinentes que podrán incluir la renovación del material en caso necesario.

##### **10.1 Control de calidad y planes de auditoría.**

El objetivo básico del Plan de Auditoría es garantizar la calidad en la prestación del servicio. Este objetivo se llevará a cabo mediante:

- Obtención de indicadores relativos a la calidad del servicio.
- Establecimiento de acciones correctivas y de mejora desarrolladas por el adjudicatario.
- Este Plan de Auditoría se llevará a cabo a través de:
  - Monitorizaciones: estas incluirán tanto la escucha on-line como off-line (grabaciones) de llamadas de cada uno de los servicios, seleccionadas de forma aleatoria.
  - Mystery shopper
  - Auditorias de back office: se realizarán seguimiento periódico de los emails tramitados. Todos aquellos casos que no cumplan los requerimientos de FIRA DE BARCELONA se reportarán a la agencia para su corrección y feedback inmediato al agente.

Para la generación de los informes sobre la calidad informada, se contrastarán los informes proporcionados por el adjudicatario con los resultados de auditorías realizadas por FIRA DE BARCELONA.

## **10.2 Alcance.**

De cara a realizar un dimensionamiento correcto de los servicios que permita al adjudicatario el ofrecer los estándares de calidad requeridos, FIRA DE BARCELONA se compromete, en la medida de lo posible y según las características propias del servicio, a proporcionar previsiones de actividad para cada uno de los servicios en base a la experiencia histórica y a eventos puntuales que puedan conocerse con la suficiente antelación.

### Servicios generales de atención (llamadas e email).

FIRA DE BARCELONA remitirán previsiones de actividad mensual con un mes de antelación

En caso que la entrada real sea superior al 120% de la previsión proporcionada, no se aplicarán penalizaciones por un NdS (Nivel de Satisfacción) inferior al objetivo.

### Campañas salientes.



Se proporcionará una estimación de volumen de contactos en el momento de conocer la necesidad de realizar la campaña, así como la prioridad de la misma.

### **10.3 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 deberá adecuarse al protocolo de calidad de FIRA DE BARCELONA y cumplirá los siguientes extremos:

a) Parámetros de Excelencia Telefónica:

EL ADJUDICATARIO deberá cumplir con los parámetros de excelencia telefónica que se relacionan. A título meramente enunciativo, dichos parámetros deben contemplar como mínimo los siguientes aspectos:

- Comunicación Telefónica (empatía, vocalización, seguridad, formas educacionales, entonación etc..).
- Rigurosidad (seguimiento de protocolos, exactitud de la información, información obligatoria).
- Adaptación al servicio (compromiso y tratamiento de incidencias).

b) Tarifas.

EL ADJUDICATARIO deberá prestar el servicio, cumpliendo estrictamente con las tarifas fijadas en su oferta económica, la cual se efectuará de conformidad al modelo que se adjunta como ANEXO I al Pliego de Condiciones Económicas.

c) Medios materiales y humanos.

EL ADJUDICATARIO es responsable de disponer de los medios humanos y materiales necesarios para prestar el servicio de manera que pueda cumplir con la asignación del servicio.

De igual forma deberá facilitar el personal necesario e idóneo en cada servicio, para ofrecer el nivel de calidad exigido según los requerimientos del presente documento.

d) Horario.

Los servicios descritos en el presente documento se desarrollarán durante los meses de enero a julio y de septiembre a diciembre en horario de lunes a viernes de 8:30 a 20.00 horas, siempre que sean laborables.

Cuando de conformidad con la petición de servicio remitida por FIRA DE BARCELONA, sea necesaria la prestación del servicio durante fines de semana y/o festivos, EL ADJUDICATARIO se compromete a tener personal suficiente durante estos periodos de tiempo al objeto de atender con diligencia el servicio contratado.

e) Calidad y prevención.

Sistema de evaluación de la calidad en el servicio y del cumplimiento de la normativa de Prevención de Riesgos Laborales.

FIRA DE BARCELONA desarrollará periódicamente controles de calidad del servicio, mediante cualesquiera de los siguientes medios, tales como los descritos en el punto anterior y los que ahora se relacionan:

*e.1) Reuniones de Calidad.*

Las partes realizarán con carácter trimestral reuniones de Calidad en las que se analizarán los siguientes extremos:

- \* La situación del Proyecto.
- \* Las actividades en curso.
- \* Análisis de Incidencias.
- \* Acciones Correctivas.
- \* Acciones Preventivas.

*e.2) Contatación Útil.*

Se entiende por contacto útil aquellas conversaciones con interlocutores válidos, es decir, aquellas con capacidad para resolver la incidencia, y en las que se argumente la situación con independencia del resultado de la misma.

Los niveles de contratación se controlarán a través del establecimiento de índices de calidad para el servicio prestado (tanto cuantitativo como cualitativo).

El tiempo medio de operación se estima en 5 minutos por conversación por lo que el ratio de contratación útil hora por agente se puede situar en 3 contactos útiles por hora.

*e.3) Sistemas de sugerencias y quejas.*

FIRA DE BARCELONA pondrá en conocimiento del ADJUDICATARIO las sugerencias o reclamaciones que hagan referencia a su servicio y que deberán obtener respuesta por escrito en un plazo no superior a 3 días, seguidas, en su caso, de la adopción de medidas correctoras necesarias para evitar la repetición de las mismas.

En cualquier caso, FIRA DE BARCELONA presentará al PROVEEDOR un informe completo del estudio en el que se refleje la evaluación o la calificación del PROVEEDOR.

De la valoración del servicio 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 PROVEEDOR se considerarán inadecuados y éste tendrá la obligación de tomar las medidas oportunas para no obtener una calificación tan baja en un futuro. Esta obligación del PROVEEDOR 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 que se pondrán en práctica para evitar que se produzcan incidentes similares en el futuro.

El PROVEEDOR 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 PROVEEDOR. En el caso de que el PROVEEDOR incumpla con esta obligación, dicho incumplimiento se considerará un incumplimiento de las obligaciones contractuales.

En el supuesto de que FIRA DE BARCELONA considerara que las anteriores medidas para 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 se tendrá en cuenta para decidir la prórroga del contrato para siguientes anualidades.

## **Cláusula 11. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN DE INCIDENCIAS.**

La empresa adjudicataria proporcionará un interlocutor específico para la gestión de incidencias técnicas que cubra el horario del Contact Center.

En caso de sobrevenir cualquier problema técnico, la empresa adjudicataria 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 Usuario de FIRA DE BARCELONA y al equipo de supervisión del servicio de FIRA DE BARCELONA.

### **11.1 Tipos de incidencias.**

- **Crítica:** tendrán la consideración de incidencias críticas aquellas incidencias consistentes en:
  - Incidencias relacionadas con página web.
  - Incidencias relacionadas con la pasarela de pago.
  - Incidencias relacionadas con e-commerce.
  - Incidencias relacionadas con la firma digital de contratos.

Para este tipo de incidencias se informará de las mismas por vía telefónica 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.

Para este tipo de incidencias se informará de las mismas por vía ticket 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.

### **11.2 Plan de actuación ante imprevistos.**

EL ADJUDICATARIO debe reaccionar ante incrementos de la actividad no previstos. A tal efecto, el adjudicatario deberá comprometerse a:

- Poner a disposición de FIRA DE BARCELONA un teléfono/contacto disponible de 6:00 a 24:00 horas todos los días del año para que FIRA DE BARCELONA pueda notificar lo antes posible todos los requerimientos necesarios para absorber 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.

### **11.3 Informes de gestión.**

El Adjudicatario elaborará los informes de gestión de cada uno de los servicios objeto de licitación con la periodicidad que se establezca con el personal designado por FIRA DE BARCELONA (informe diario operativo y semanal, informe de cierre mensual), en el que se deberán indicar los siguientes aspectos:

- Incidencias ocurridas, anomalías, quejas de los usuarios, y cualquier otra circunstancia detectada por el personal que presta el Servicio.
- Informe de Actividad, cualitativo y cuantitativo.
- El reporting de los indicadores de servicio telefónico.
- Informe de Actividad de Back Office.
- Volumen de emails con tipología y estado (Consultas, quejas y Solicitudes registradas, resueltas y pendientes).
- Informe sobre el objeto del email o la llamada del cliente (página web, aplicación que le genera la consulta, etc...).
- Llamadas emitidas, volumen de contactos positivos, motivos y resultados de los contactos semanal / diario según petición.
- Defectos encontrados en la gestión del Servicio, y medidas correctoras propuestas.
- Cualquier circunstancia relevante para la gestión del Servicio.
- Informes de calidad asociados a los servicios y resultados de los exámenes de control de exámenes.

## Cláusula 12. MEJORAS A LOS PLIEGOS

Se considerarán mejoras a los Pliegos los siguientes extremos:

- LOTE 1. Acreditación de la posibilidad y experiencia en la gestión de otros canales (chat, redes sociales,..).
- LOTE 1. Acreditación de la posibilidad de tratar picos de trabajo con la incorporación al servicio de personal con formación previa.
- LOTE 1. Disponer de un sistema de gestión de encuestas.
- LOTE 2. Disponer de un sistema de grabación de transacciones por pantalla que permita la gestión de cobros vía teléfono.
- LOTE 3. Disponer de un marcador predictivo y herramientas de gestión dinámica de argumentarios (a criterio del adjudicatario).
- LOTE 3. Disponer de una Base de datos propia para aportar a la realización del servicio de telemarketing.
- LOTES 1,2 y 3. Experiencia en la prestación de servicios de atención multicanal y tele marketing en el sector de la organización de ferias y congresos.
- LOTES 1,2 y 3 Cláusula Social: Tener la consideración de empresa de economía social (Centros Especiales de Empleo y empresas de inserción).

## Cláusula 13. 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 siguientes extremos:

Los Candidatos deberán facilitar su visión del proyecto haciendo referencia, como mínimo, a los siguientes parámetros en el siguiente orden:

- Cumplimiento organización: Ratio coordinador agente.
- Equipamiento tecnológico.

- Plan de calidad y formación.
- Solución ofertada a cada uno de los servicios.
- Mejoras a los Pliegos de Condiciones.

#### **Cláusula 14. CONFIDENCIALIDAD**

Dado el carácter confidencial de la información contenida en los ANEXOS del Pliego Técnico, así como el ANEXO II del Pliego Administrativo, para disponer de ellos será imprescindible la suscripción del compromiso de confidencialidad facilitado en el Pliego Administrativo como ANEXO V 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).

<b>ANEXO I. CALENDARIO FERIAL</b>
-----------------------------------



**ANEXO II.**

**PERSONAL DE SERVICIO**

**ANEXO III.**

**VOLUMEN LLAMADAS 2014**