

PROCEDIMIENTO ABIERTO PARA LA ADJUDICACIÓN DE LOS SERVICIOS DE CALL CENTER A PRESTAR PARA FIRA DE BARCELONA

Objeto: El objeto del presente procedimiento consiste en adjudicar los servicios atención telefónica con los parámetros de emisión, recepción, registro y clasificación de las comunicaciones referentes a incidencias, consultas, quejas y campañas de telemarketing (ventas o informativas) de los clientes de FIRA DE BARCELONA, gestionando el servicio bajos los procedimientos y políticas marcadas por FIRA DE BARCELONA, así como los servicios de gestión de emails remitidos por clientes 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.

Tramitación, procedimiento y forma de adjudicación:

1. Tramitación: Ordinaria
2. Procedimiento: Abierto

Lotes:

Lote 1: Servicios de Call Center (Genérico).

Lote 2: Servicios de Call Center (Servicios administrativos).

Lote 3: Campañas de Telemarketing.

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.

Garantías:

Provisional: Aval Bancario a favor de FIRA DE BARCELONA por importe de:

- Lot 1: 7.500 (SIETE MIL QUINIENTOS EUROS).
- Lot 2: 6.000 (SEIS MIL EUROS).
- Lot 3: 1.500 (MIL QUINIENTOS EUROS).

Definitiva: Aval bancario a favor de FIRA DE BARCELONA, por importe de:

- Lot 1: 12.500 (DOCE MIL QUINIENTOS EUROS).
- Lot 2: 10.000 (DIEZ MIL EUROS).
- Lot 3: 2.000 (DOS MIL EUROS).

Obtención de documentación e información:

- En el perfil de contratante de FIRA DE BARCELONA
- Documentación compuesta por:
 - Pliego Administrativo y sus anexos.
 - Pliego Técnico y sus anexos.
 - Pliego Económico y sus anexos.

Por motivos de confidencialidad, los ANEXOS incluidos en el Pliego Técnico y el ANEXO II del Pliego Administrativo se entregarán previa suscripción del compromiso de confidencialidad que se adjunta al Pliego Administrativo como **ANEXO V**.

Plazo de presentación de ofertas:

- Fecha límite de presentación: El día 23 de febrero de 2015 a las 12:00h.
- Documentación a presentar: La establecida en el Pliego de Condiciones.
- Lugar de presentación: Departamento Asesoría Jurídica, Palacio núm. 1, Planta 2ª, Entrada Plaza España (esquina Av. Reina Mª Cristina).

Apertura de ofertas:

Se realizará a las 12:30 horas del día 23 de febrero de 2015, en la sala que se designe a tal objeto del Palacio núm. 1 de FIRA DE BARCELONA.

Solvencia exigida:

1.- Acreditación de su solvencia económica y financiera mediante la aportación de todos y cada uno de los medios siguientes:

1. Declaración apropiada de entidades financieras o, en su caso, justificante de la existencia de un seguro de indemnización por riesgos profesionales.
2. Cuentas anuales de los tres últimos ejercicios, presentadas en el registro Oficial que corresponda.
3. Declaración relativa al volumen global de negocios, y declaración sobre el volumen de negocios en el ámbito de actividades correspondiente al objeto del contrato, referidos a los tres últimos ejercicios.

2.- Acreditación de su solvencia técnica o profesional mediante todos y cada de los medios siguientes:

- Experiencia y clientes: Servicios prestados en los últimos tres años, detallando la tipología de los mismos así como el cliente para el cual han sido prestados.
- Sistemas informáticos y calidad. Detalle de los sistemas con los que cuentan las empresas licitantes.

Criterios de Valoración:

CRITERIOS QUE DEPENDEN DE UN JUICIO DE VALOR

❖ **OFERTA TÉCNICA, hasta un máximo de 40 puntos.**

- Cumplimiento organización: Ratio coordinador agente. Máximo de 2 Puntos.
- Valoración equipamiento tecnológico. Máximo de 3 Puntos.
- Valoración seguimiento (cualitativo y cuantitativo) y plan de calidad y formación. Máximo de 10 puntos.
- Valoración de la solución ofertada a cada uno de los servicios. Máximo de 15 puntos.

Mejoras al pliego: máximo de 10 puntos (por Lote).

- LOTE 1. Acreditación de la posibilidad y experiencia en la gestión de otros canales (chat, redes sociales,..). Hasta 2 puntos.
- LOTE 1. Acreditación de la posibilidad de tratar picos de trabajo con la incorporación al servicio de personal con formación previa. Hasta 2 puntos.
- LOTE 1. Disponer de un sistema de gestión de encuestas. Hasta 2 puntos.
- LOTE 2. Disponer de un sistema de grabación de transacciones por pantalla que permita la gestión de cobros vía teléfono. Hasta 6 puntos.
- LOTE 3. Disponer de un marcador predictivo y herramientas de gestión dinámica de argumentarios (a criterio del adjudicatario). Hasta 2 puntos.
- LOTE 3. Disponer de una Base de datos propia para aportar a la realización del servicio de telemarketing. Hasta 4 puntos.
- 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. Hasta 2 puntos.
- LOTES 1,2 y 3 Cláusula Social: Tener la consideración de empresa de economía social (Centros Especiales de Empleo y empresas de inserción) Hasta un máximo de 2 puntos.

❖ **OFERTA ECONÓMICA, hasta un máximo de 60 puntos.**

- **Tarifas. Máximo de 60 puntos.** Valoración mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$\text{Puntos} = 60 \times \frac{(\text{Oferta máxima} + \text{Oferta mínima} - \text{Oferta a valorar})}{\text{Oferta máxima}}$$