

CLAU/EXPEDIENT: T2021-MKT-008-SE

DESIGNACIÓ DEL TREBALL. TÍTOL: CONTRACTACIÓ D'UNA EMPRESA DE SERVEIS DE CALL CENTER PER A L'ACCIÓ INFORMATIVA PER A LA REUBICACIÓ DELS ABONATS DE LA FGTL PER MOTIU DE LA COVID-19

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Plec de Prescripcions Tècniques

INDEX

SERVEI DE REFERÈNCIA

CLÀUSULA 1. OBJECTE DEL PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

CLÀUSULA 2. OBLIGACIONS GENERALS DE L'ADJUDICATARI

CLÀUSULA 3. DURADA.....

Plec de Prescripcions Tècniques

SERVEI DE REFERÈNCIA

El Gran Teatre del Liceu, creat el 1847 a la Rambla de Barcelona, és un teatre d'òpera que ha mantingut al llarg dels anys la seva funció de centre cultural i artístic, i constitueix un dels símbols de la ciutat de Barcelona.

Actualment és un teatre de titularitat pública (Generalitat de Catalunya, Ajuntament de Barcelona, Diputació de Barcelona, Ministerio de Cultura y Deporte), administrat per la Fundació del Gran Teatre del Liceu, que incorpora, a més de les institucions esmentades, el Consell de Mecenatge i la Societat del Gran Teatre del Liceu.

En els seus més de 150 anys d'història el Gran Teatre del Liceu s'ha convertit en un referent de la lírica nacional i internacional, per on han passat solistes i equips creatius de referència. Es troba entre els 15 teatres més importants del món.

Com a teatre d'òpera la missió del Gran Teatre del Liceu és la creació i programació d'obres d'art que tinguin la música com a llenguatge preferent i la difusió d'aquest art al més ampli nombre de ciutadans. A més d'òpera, la dansa i la música simfònica són els continguts principals de la seva programació. L'instrument principal per aconseguir-ho és la programació artística, determinada per l'anomenat «Pla Director» signat entre les administracions públiques i el Teatre.

El Gran Teatre del Liceu és una institució amb un fort arrelament en el conjunt de la societat catalana, amb un gran reconeixement a nivell mundial i que, a més, l'any 1983 inicia un compromís amb la comunitat educativa i amb la societat en general a través d'una sèrie d'activitats educatives. Aquest compromís s'ha vist consolidat amb la creació d'una programació estable, El Petit Liceu, i amb tot un conjunt d'activitats que conformen el Projecte Educatiu.

Donada la seva posició com a teatre de referència, el Gran Teatre del Liceu necessita mantenir i incrementar la visibilitat i notorietat de la identitat corporativa i de les activitats artístiques i educatives en l'àmbit local, espanyol i internacional. Addicionalment al creixement en abonaments i localitats venudes, aquestes accions han de facilitar l'impuls de la transferència de coneixement generat pel Gran Teatre del Liceu en el seu entorn més ampli, és a dir, a la societat.

Per qualsevol entitat o equipament que compti amb una base d'abonats la política d'abonaments i el període de l'any en què aquests es renoven és clau:

- generen una part important dels ingressos (entorn del 50% dels ingressos per venda d'entrades, en el cas del Liceu)
- són la mesura de la fidelització dels clients
- posen en valor la imatge de l'entitat/equipament
- són una prova de l'atractiu de la seva oferta davant de nous clients als quals l'entitat s'adreça amb l'objectiu de captar-los

Plec de Prescripcions Tècniques

Els anys següents a la reobertura del Liceu després de l'incendi el Teatre havia arribat a tenir entorn de 16.000 abonats i uns 22.000 -24.0000 abonaments (primera dècada del 2.000). Aquesta xifra s'ha anat reduint progressivament des de llavors, situant-se les darreres temporades entorn dels 11.000 abonats i els 15.000 abonaments.

Per tal de revertir aquesta situació i de dotar el Liceu d'una base social abonada més àmplia i coincidint amb la celebració del 20è aniversari de la reobertura del Teatre, la Direcció del Liceu es va fixar l'objectiu d'aconseguir 5.000 nous abonaments en els propers 4 anys. Per aconseguir-ho, s'ha refet la política d'abonaments de la temporada 2019-2020.

Aquest nou model d'abonaments ha generat a data d'avui més de 2.000 nous abonaments de butaca fixa i més de 1.000 abonaments A la carta, i ha revertit la tendència a la pèrdua d'abonats.

Com a conseqüència de la crisi provocada arrel de la COVID-19, el Liceu, com la resta d'equipaments culturals, ha de seguir la **normativa marcada pel PROCICAT**, la qual s'actualitza segons l'evolució de la situació sanitària. **Per donar compliment a aquesta normativa, s'ha hagut de reduir l'aforament del Liceu** (actualment es permet el 50% d'ocupació de la Sala) **i reubicar els abonats de butaca fixa del Teatre**, en els propers espectacles i fins que la normativa canviï, per garantir la distància de seguretat obligatòria entre espectadors. **Una vegada aquesta situació d'excepcionalitat acabi, tots els abonats retornaran a la seva butaca original.**

Així doncs caldrà reubicar el 100% dels abonats dels 14 torns, estem parlant d'un total de 14.228 abonaments fixos que es divideixen en els 14 torns de què disposa el Teatre (A, B, C, D, E, F, G, H, PA, PB, PC, PD, PE i T). Aquests 14.228 abonaments corresponen a un nombre total de 9.831 abonats.

El Liceu posarà a disposició de l'empresa encarregada de l'acció els telèfons de contacte dels seus abonats per poder contactar-los via telèfon.

Plec de Prescripcions Tècniques

Clàusula 1. Objecte del plec de prescripcions tècniques

L'objecte del contracte és la contractació d'una empresa que durà a terme els serveis de call center per a l'acció informativa de reubicacions de butaques de la base d'abonats de la FGTL per motiu de la COVID-19.

Clàusula 2. Obligacions generals de l'adjudicatari

2.1 El licitador que resulti adjudicatari, durà a terme tots els serveis que es requereixin relacionats amb l'objecte del present contracte, seguint en tot cas, les instruccions generals donades per la FGTL.

2.2 Haurà de disposar dins de la mateixa empresa d'un **Responsable/Coordinador del Servei**:

2.2.1 El Responsable/coordinador és el representant de l'empresa Adjudicatària davant el Teatre, i responsable del funcionament, rendiment i comportament del personal de la mateixa.

2.2.2 El Responsable/coordinador és l'interlocutor entre el Teatre i el personal que realitza el servei d'acord amb les instruccions que rebi per part de les persones designades al efecte pel Teatre.

2.2.3 L'empresa adjudicatària s'obliga al compliment de quantes disposicions de caràcter laboral siguin d'aplicació a aquest contracte, essent de la seva exclusiva responsabilitat tot allò referent al pagament de salaris, concessió de permisos, accidents de treball, normes de seguretat en el mateix i de previsió i seguretat social, relacions sindicals del seu personal, així com qualsevol altre dret i/o obligació derivada de la relació contractual entre empleat i ocupador. L'incompliment d'aquestes obligacions o les infraccions de les disposicions sobre aquestes matèries, no implicarà cap responsabilitat per a la FGTL. En el seu cas repercutirà sobre l'adjudicatari qualsevol efecte o sanció que directa o subsidiàriament recaigui en aquestes matèries.

2.3 Els requeriments que han de complir els professionals són els següents:

- Tracte empàtic i agradable
- Correcció en el tracte i discreció
- Coneixement català, castellà
- Proactivitat i resolució de conflictes
- Predisposició i amb iniciativa

2.4 L'empresa adjudicatària dimensionarà en cada moment el nombre d'agents necessaris per a la realització de l'acció.

Plec de Prescripcions Tècniques

2.5 L'empresa adjudicatària farà servir la seva pròpia tecnologia i no contempla connexió ni ús de sistemes del Liceu.

2.6 L'horari d'emissió de les trucades serà de 10 a 19h

2.7 Es gravaran les trucades només a efectes de qualitat (valorable apart gravació global de converses)

Tasques específiques del servei

Fase prèvia:

- Recepció i anàlisi de briefing
- Disseny i definició d'argumentaris corresponents
- Detall dels arguments per a rebatre objeccions
- Integració de la BBDD origen en sistema
- Programació de la marcació i criteris d'emissió
- Disseny script automàtic per als agents destinats a la campanya i de l'arbre d'argumentació
- Programació fitxers de retorn de dades
- Disseny de reporting
- Formació agents

Fase executiva:

- Tractament de calles (11.500 registres)

Els agents hauran d'informar als abonats de la FGTL dels següents aspectes:

- Modificació de la seva butaca (la nova butaca assignada constarà a la BBDD facilitada pel Liceu)
- Noves mesures de seguretat i directrius Covid.
- Nou procés de descàrrega d'entrades a través de l'àrea personal a la web.
- Per a qualsevol altre consulta o gestió que demani l'interlocutor vàlid, es facilitarà a l'abonat el telèfon d'atenció al client perquè realitzi la consulta. El servei no inclou l'ús d'aplicacions de gestió de Liceu, ni la introducció de dades al sistema.

Clàusula 3. Durada

La durada del contracte, per cobrir les necessitats a satisfer, es fixa el 23 de setembre (en cas de no ser possible quan es signi el contracte) i finalitzarà quan s'hagi realitzat l'acció contractada, prevista pel 5 de desembre de 2020.