

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES DEL SERVEI DE TELEMÀRQUETING, ATENCIÓ TELEFÒNICA I TELEMÀTICA I GESTIÓ ADMINISTRATIVA A ENTITATS COL·LABORADORES AMB LA DOOBLE I LA GROSSA DE CAP D'ANY (expedient LC-2023-00109).

1 OBJECTE DEL CONTRACTE

El contracte té per objecte la prestació dels serveis de telemàrqueting, d'atenció telefònica i telemàtica i de gestió administrativa a entitats potencials de participar en els jocs de loteria de Loteries de Catalunya, SAU (en endavant "LCAT"), tant les participacions de la Grossa amb la Dooble com les participacions de la Grossa de Cap d'Any.

A títol introductori, en les participacions de la Grossa amb la Dooble les entitats disposen d'una intranet, amb un formulari on-line per registrar-se, triar un punt de venda en el que realitzar les seves gestions presencials, i fer la primera comanda. Per altra banda, la Grossa de Cap d'Any és un joc de loteria passiva amb el que les entitats també poden fer participacions.

Les entitats poden registrar-se des de l'1 de juny fins el 15 de novembre de 2023, i poden fer comandes fins el 30 de novembre de 2023.

El sorteig se celebrarà en ambdós casos el 31 de desembre de 2023.

Aquest servei haurà de realitzar les gestions i atendre les consultes següents:

1.1 Gestions:

1.1.1 Contactar telefònicament, per oferir i informar del funcionament dels jocs, a les entitats:

- De la base de dades facilitada per LCAT.
- Que hagin trucat demanant informació al Servei d'atenció telefònica definit al punt 1.2 i no se les hagi atès (trucades perdudes).
- Que hagin contactat amb LCAT, o bé a un telèfon diferent al definit per a les consultes incloses en el present plec, o bé per correu electrònic, o bé omplint un formulari de contacte a la web de LCAT.
- Que hagin demanat informació, per la via que sigui, i no han formalitzat el registre.
- Que hagin iniciat el procediment de registre, i no l'hagin finalitzat (informació facilitada per LCAT).
- Que l'any anterior hagin realitzat participacions del joc la Grossa de Cap d'Any directament amb LCAT (sense la intermediació d'un agent de venda).
- Que s'hagi contactat telefònicament amb anterioritat i sigui necessari fer-ne un intent addicional o seguiment.

1.1.2 Contactar per correu electrònic a les entitats que:

- Hagin contactat amb LCAT, o bé per correu electrònic, o bé omplint un formulari de contacte a la web de LCAT sense facilitar el seu telèfon.
- Un cop realitzat el contacte telefònic, sol·licitin o acceptin rebre informació general dels jocs i el seu procediment (el model i la presentació a adjuntar la facilitarà LCAT).

- 1.1.3** Contactar per WhatsApp a les entitats que disposem de telèfon mòbil i no responguin a la trucada.
- 1.1.4** Col·laborar en el registre i fer la primera comanda al formulari de la web loteriesdecatalunya.cat, si és per les participacions de la Grossa amb la Dooble, d'aquelles entitats que decideixin participar a les participacions de la Grossa amb la Dooble.
- 1.1.5** Registrar i fer la reserva de participacions a la plataforma anomenada "Portal del Detallista" d'aquelles entitats que decideixin fer participacions del joc la Grossa de Cap d'Any.
- 1.1.6** Gestionar el pagament de les entitats que hagin fet participacions del joc la Grossa de Cap d'Any:
- Contactar telefònicament en els terminis indicats per LCAT per esbrinar la quantitat de loteria venuda.
 - Introduir la informació al "Portal del Detallista".
 - Descarregar i enviar per e-mail a l'entitat el document format PDF amb el comprovant de pagament.
 - Reclamar telefònicament el pagament a aquelles entitats en les que el cobrament no ha estat efectiu (han tornat el rebut) i aconseguir el cobrament de forma prèvia al sorteig.
- 1.1.7** Altres tràmits que LCAT decideixi autoritzar per aquesta via, amb la conformitat de l'adjudicatària.

1.2 Consultes:

1.2.1 Consultes a atendre:

Relatives a les participacions de La Grossa amb la Dooble (les produïdes fins la finalització del registre de l'entitat a la intranet):

- Informació general sobre el funcionament del joc.
- Com registrar l'entitat a la intranet desenvolupada per LCAT.
- Assignació d'un punt de venda.
- Realització de la primera comanda.

Relatives a la Grossa de Cap d'Any:

- Qualsevol consulta relativa al joc, al seu procediment, al pagament de la loteria venuda, al cobrament de premis, ... de les entitats hagin fet participacions de la Grossa de Cap d'Any directament amb LCAT, amb la gestió de l'adjudicatària.

1.2.2 Consultes a derivar (de les participacions de la Grossa amb la Dooble, les produïdes quan l'entitat ja està registrada a la intranet):

- Com fer comandes de talonaris de participacions.
- L'estat d'una impressió i/o entrega de talonaris.
- El procediment de retorn de les participacions no venudes.
- El procediment de pagament.
- Les participacions que entren en sorteig.
- El cobrament de premis.

2 CARACTERÍSTIQUES DEL SERVEI

2.1 Organització del servei:

- El servei es prestarà de **forma ininterrompuda de 9:00 hores a 21:00 hores, de dilluns a divendres**, llevat els dies festius oficials que el calendari laboral aprovat per la Generalitat de Catalunya.
- El contractista **proveirà d'un número de telèfon exclusiu**, que es mostrarà en tots els elements de comunicació utilitzats per LCAT.
- L'adreça de correu electrònic que el contractista gestionarà, tant per rebre com enviar e-mails, la facilitarà LCAT.
- El contractista **proveirà els recursos humans** per a donar compliment a les necessitats i requeriments especificats en aquest Plec de Prescripcions Tècniques (PPT).

Aquests recursos no necessàriament han de destinar-se amb exclusivitat a l'execució de l'objecte del present contracte.

S'adjunta una **estimació inicial dels volums de trucades i gestions** previstos:

Mes	Trucades rebudes	Trucades sortints	Correus / WhatsApp enviats
Juny	250	25.000	1.200
Juliol	500	5.000	100
Agost	200	500	50
Setembre	500	25.000	100
Octubre	800	10.000	200
Novembre	500	500	100
Desembre	250	1.000	250
Total	3.000	67.000	2.000

El volum de trucades, correus electrònics i gestions a atendre pot variar tant a la baixa (ex. millores en el rendiment de les regles de negoci, millores tecnològiques, etc.) com a l'alça (ex. per assumir noves activitats, campanyes publicitàries, etc.). En cas de produir-se aquests canvis, seran comunicats a l'empresa proveïdora.

- Als usuaris se'ls atendrà en **català o castellà**, segons ho sol·licitin, per tant els operadors/res hauran de poder utilitzar correctament ambdues llengües.
- El contractista nomenarà una **persona responsable del servei** que serà l'encarregat (entre d'altres) de:
 - Dirigir i coordinar l'equip d'operadors/res.
 - Traslladar a LCAT qualsevol incidència o dubte en l'execució del servei.
 - Participar en les reunions de seguiment que LCAT sol·liciti de conformitat amb **l'apartat 4 d'aquest plec**.

El **cost d'aquest responsable es troba inclòs en el preu unitari** que abonarà LCAT per consulta o gestió.

- **En cas de trucades no ateses** per trobar-se els operadors/res ocupats:
 - S'establirà un **servei de contestador automàtic**, personalitzat per aquest contracte, en el que se sol·licitaran les dades de l'entitat.
 - Es contactarà amb el sol·licitant d'informació en un termini màxim de 24 hores (no es tindrà en compte caps de setmana ni festius).
- Tots els recursos del contractista que hagin d'executar qualsevol de les tasques descrites participaran en la formació que dispensarà LCAT. Les incorporacions temporals a l'equip, serà el contractista l'encarregat de la seva formació.
- En tot cas, **correspon al contractista**:
 - Assegurar la correcta execució del servei d'atenció i gestió de trucades i correus realitzant les tasques necessàries de suport, seguiment i control.
 - Dirigir i dur a terme un seguiment directe de les actuacions que realitza el personal adscrit al servei, assessorant-los, coordinant i administrant la informació relacionada amb els incidents gestionats per ells.
 - Assegurar i garantir l'aplicació dels procediments operatius per dur a terme la gestió del servei.
 - Prendre decisions no protocol·litzades, prèvia autorització de la persona responsable de LCAT.
 - Comunicació immediata de qualsevol incident als responsables de LCAT.
 - Detectar i canalitzar les incidències tècniques i operatives.
 - Crear i mantenir els fitxers de dades que el responsable del servei determini per necessitats del servei.
 - Gestionar la informació dirigida a LCAT i a altres interlocutors, segons el procediment del servei.
 - Observar i complir les disposicions incloses en la normativa sobre seguretat i salut laboral vigent, en relació amb els seus treballadors/es.

2.2 Categories i perfils del personal adscrit al servei

- **Els operadors/es**

Persona que atén i gestiona les **trucades entrants i de sortida** d'atenció, contacta per WhatsApp així com per **correu electrònic** donant la informació i resposta adequada a la demanda, seguint els protocols i procediments establerts, o realitza altres tasques operatives administratives de baixa complexitat.

Les funcions a realitzar son les descrites en **l'apartat 1.1 i 1.2 d'aquest plec**.

Les empreses licitadores s'obliguen que, en cas de resultar adjudicatària del servei, el personal assignat a la seva execució serà apte per a la prestació dels serveis objecte de contractació mitjançant la tinença de titulació de batxillerat superior o equivalent o alternativament una experiència mínima d'un any en accions similars, i una formació qualificada d'usuari bàsic en aplicacions informàtiques i sistema operatiu.

- Responsable del servei

El/la responsable del servei és aquella persona designada per l'adjudicatària que assumeix la responsabilitat de dirigir, donar suport i supervisar els operadors del centre, de realitzar tasques de suport formatiu al personal, aportar els informes i les propostes correctives per les distorsions del servei que es puguin produir i aquelles altres que s'estableixen en els termes exigits, tant als plecs de clàusules administratives particulars com en aquest plec. Així mateix, el responsable del servei serà l'interlocutor davant LCAT i dirigirà a tots els efectes el centre, impartint directament les ordres i instruccions de treball a la resta d'operadors de l'empresa contractista.

- Direcció i control de l'activitat laboral

La direcció i control de l'activitat laboral del personal assignat a l'execució del servei correspon exclusivament a l'empresa contractista.

La naturalesa de la contractació exclou qualsevol vinculació laboral entre el personal de l'adjudicatària i l'organisme contractant. El personal que intervingui, doncs, en l'execució del servei dependrà exclusivament de l'adjudicatària, sense que de l'eventual incompliment de les seves obligacions legals o contractuals es pugui derivar cap responsabilitat per part de LCAT.

A l'extinció del contracte de serveis, en cap cas es podrà produir la consolidació de les persones adscrites al servei com a personal de LCAT.

En cas de vaga legal, el contractista estarà obligat a garantir en tot moment el compliment dels serveis mínims que estableixi l'autoritat competent. En aquest cas, el contractista ha de garantir que, com a mínim, hi hagi el responsable del servei designat pel contractista i un operador.

2.3 Característiques tècniques del servei.

El cost de les característiques tècniques requerides es troba inclòs en el preu unitari que abonarà LCAT per consulta o gestió.

- Centre de trucades

El contractista **haurà de disposar d'un centre d'atenció de trucades** des d'on es prestarà el servei.

En qualsevol cas, el local respondrà a les necessitats especials i de mobilitat dels operadors i personal que exerceixin el seu treball, observant totes les prescripcions legals existents en matèria de mobilitat, accessibilitat, prevenció de riscos i seguretat i higiene en el treball.

Les trucades, tant rebudes com emeses, seran gravades, i les gravacions estaran a disposició de LCAT per proposar mesures correctives si s'escau.

- Base de dades

El contractista **haurà de disposar de una base de dades** on es registraran totes les trucades i correus, tant entrants i sortints, com les gestions realitzades, el resum del contingut de la gestió, el temps de resposta i les trucades no ateses, del que es compartirà l'accés amb LCAT.

- Mitjans tecnològics

El contractista aportarà les **eines telefòniques i informàtiques** adequades pel desenvolupament del servei conforme aquest plec.

3 INICI DE LA PRESTACIÓ DEL SERVEI

3.1 Fase de proves i formació

El contractista tindrà un **termini de 5 dies per fer proves dels sistemes i simulacions d'atencions des de la formalització del contracte.**

La setmana anterior a l'inici del servei, LCAT realitzarà presencialment la formació al personal de l'empresa contractista que participi en el projecte, que tindrà una durada màxima de 4 hores.

3.2 Inici

L'inici de la prestació del servei serà una setmana posterior a l'adjudicació.

Un cop esgotat el termini anterior, per cada dia que el contractista no presti el servei se li imposarà la penalització establerta en **l'apartat 8 d'aquest PPT.**

4 QUALITAT DEL SERVEI

4.1 La política de qualitat de LCAT es fonamenta en l'acreditació dels processos de gestió amb l'objectiu d'assegurar el nivell adequat del compliment dels estàndards fixats. Per poder assolir els indicadors de qualitat fixats més avall, l'empresa contractista haurà de:

- Enregistrar en l'eina informàtica amb la que presta del servei, totes i cadascuna de les consultes i gestions realitzades pel personal mitjançant la creació d'un "tiquet".
- Resoldre amb eficàcia les demandes dels usuaris del servei.
- Facilitar l'accés a la informació històrica sobre el servei prestat.

Cada tiquet obert a l'aplicació respon a una trucada atesa o realitzada pel personal adscrit al servei o a una gestió realitzada, segons l'establert en **l'apartat 1.1 i 1.2 d'aquest plec.**

4.2 Nivells de qualitat

El **nivell mínim exigít de qualitat del servei** ha de ser en tot moment el següent:

- **Nivell d'atenció de trucades (NAT):** percentatge de trucades ateses respecte el total de trucades rebudes.

Indicador de nivell d'atenció:

- El % de trucades perdudes no pot superar el 10% de les trucades rebudes en un dia.
 - El temps mitjà d'espera de les trucades entrants no pot ser superior a 20 segons en més d'un 10% de les trucades entrants.
 - Les gestions de sortida de trucades no contestades, s'han de realitzar en un termini màxim de 24 hores (no es tindrà en compte caps de setmana ni festius).
- **Nivell d'atenció de correus electrònics (NACE):** percentatge de correus electrònics atesos respecte el total de correus electrònics rebuts.

Indicador de nivell d'atenció:

- El % de correus electrònics no contestats no pot superar el 10% dels correus electrònics rebuts en un dia.
 - Les gestions de sortida de correus electrònics no contestats, s'han de realitzar en un termini màxim de 24 hores (no es tindrà en compte caps de setmana ni festius).
- **Nivell de qualitat global del servei en l'àmbit de la comunicació i l'operativa de la trucada:** percentatge de trucades i correus electrònics atesos respecte el total d'incidències obertes.

Indicador de nivell d'atenció: superior al 95%.

4.3 En cas que no es donin qualsevol dels supòsits enumerats en l'apartat 4.2 LCAT pot imposar les penalitzacions establertes en l'apartat 8 d'aquest PPT per a cada incompliment i resoldre anticipadament el contracte, sense dret a indemnització per la contractista.

5 RESPONSABILITAT PER DANYS I PERJUDICIS

L'empresa adjudicatària serà responsable dels danys i perjudicis que ocasioni, per acció o omissió, a les persones usuàries o a tercers com a conseqüència de les actuacions de prestació del servei i haurà d'indemnitzar els perjudicis morals i/o els danys físics que se'n derivin.

6 SEGUIMENT DEL SERVEI

6.1 El seguiment del servei es realitzarà mitjançant reunions del responsable designat per l'empresa contractista i LCAT, sense perjudici que hi assisteixi personal d'ambdues parts a requeriment de qualsevol de les parts. A aquest efecte, s'efectuarà com a mínim una reunió setmanal pel tractament de dubtes, detecció d'incidències, revisió i propostes d'actualització de procediments i protocols d'actuació, així com el plantejament de propostes de millora en l'operativa.

6.2 L'empresa adjudicatària facilitarà un informe diari i un resum setmanal que reculli l'activitat realitzada. Addicionalment, facilitarà tots aquells informes que LCAT li sol·liciti i que resultin necessaris per al seguiment del servei, en els àmbits i periodicitat que el LCAT determini.

6.3 En qualsevol moment LCAT podrà obtenir de la persona responsable nomenada per l'empresa adjudicatària, qualsevol informació addicional necessària per al seguiment i avaluació de l'activitat del servei.

7 PENALITZACIONS.

Per tal d'assolir el nivell de qualitat descrit en el present Plec de prescripcions tècniques, s'aplicarà un ventall de penalitzacions en el cas de desviacions dels paràmetres de qualitat del servei.

Les penalitzacions s'aplicaran a cada període de facturació mensual, i s'estableixen en base als següents requisits:

▪ **Incompliment de l'objectiu del nivell d'atenció de trucades (NAT):**

Indicador de nivell d'atenció	Penalització
El % de trucades perdudes supera el 10% de les trucades rebudes en un dia.	1% de l'import sense impostos de la facturació del mes corresponent
El temps mitjà d'espera de les trucades entrants es superior a 20 segons en més d'un 10% de les trucades entrants.	2% de l'import sense impostos de la facturació del mes corresponent
Les gestions de sortida de trucades no contestades, no es realitzen en un termini màxim de 24 hores (no es tindrà en compte caps de setmana ni festius).	5% de l'import sense impostos de la facturació del mes corresponent

▪ **Incompliment de l'objectiu del nivell d'atenció de correus electrònics (NACE):**

Indicador de nivell d'atenció	Penalització
El % de correus electrònics no contestats es superior el 10% dels correus electrònics rebuts en un dia.	1% de l'import sense impostos de la facturació del mes corresponent
Les gestions de sortida de correus electrònics no contestats, no es realitzen en un termini màxim de 24 hores (no es tindrà en compte caps de setmana ni festius).	2% de l'import sense impostos de la facturació del mes corresponent

▪ **Incompliment de l'objectiu del nivell de qualitat global del servei:**

Indicador de nivell d'atenció	Penalització
El percentatge de trucades i correus electrònics atesos respecte el total d'incidències obertes es inferior al 95%.	1% de l'import sense impostos de la facturació del mes corresponent

▪ **Incompliment del termini d'inici del servei:**

- S'aplicarà una penalització de 1.000€ per dia de no disponibilitat del servei, a partir del primer dia d'execució del contracte.
- En cas d'interrupció del servei, s'aplicarà també una penalització de 1.000€ per dia fins que el servei estigui restablert.
- Aquestes penalitzacions es poden aplicar de forma acumulativa.

▪ **Incompliment de procediment o error de gestió:**

L'incompliment greu dels procediments d'actuació o deficiències en el servei, o aquelles actuacions que atemptin contra la imatge de LCAT, podran ser penalitzades amb 1.000€ per cada infracció.

A la data de la signatura del director de Retail de Loteries de Catalunya, SAU.