

PLEC DE CONDICIONS TÈCNIQUES PARTICULARS PER A LA CONTRACTACIÓ DEL SERVEI DE MANTENIMENT DE LA BASE DE DADES DE LA FUNDACIÓ LA MARATÓ DE TV3

EXPEDIENT NÚM. 2310OB02

1. OBJECTE DEL CONTRACTE

Es licita el servei de manteniment de la base de dades de persones físiques i jurídiques relacionades amb l'activitat de la Fundació La Marató de TV3 (d'ara endavant La Fundació), així com dels donants de La Fundació que es farà atenent les sol·licituds dels ciutadans que es realitzin a través dels diferents canals de comunicació disponibles. Dins d'aquest servei també s'inclou l'extracció i tractament dels registres de la base de dades per a la tramesa de "newsletters" i/o altres comunicats digitals i físics que La Fundació sol·liciti.

2. DESCRIPCIÓ DE LES TASQUES A DESENVOLUPAR

2.1 Informació sobre la base de dades a mantenir. Accés remot.

La Corporació Catalana de Mitjans Audiovisual (d'ara endavant CCMA) i la Fundació disposen d'una base de dades amb la informació dels contactes relacionats amb l'activitat de la Fundació i d'una plataforma tècnica que permet la gestió d'aquesta base de dades. La Plataforma és propietat de la CCMA i la base de dades és propietat de la Fundació La Marató de TV3..

A la base de dades a mantenir hi ha informació de persones físiques i jurídiques relacionades amb l'activitat de La Fundació, així com de donants de La Marató de TV3. La CCMA i la Fundació disposen d'una plataforma tècnica i d'una base de dades que oferiran al licitador per a la seva gestió. Aquesta plataforma disposa de diverses funcionalitats com per exemple la gestió de contactes, la gestió de consultes, o la gestió de categories i subcategories per a la classificació dels contactes.

La propietària de les dades és La Fundació. La base de dades està hostatjada als servidors informàtics de la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals i mantinguda i actualitzada per part dels serveis informàtics de la mateixa Corporació. L'accés a aquesta base de dades es farà de forma remota.

El número actual (juny 2023) de registres de contactes a la Base de Dades és de aproximadament 412 mil.

El licitador serà el responsable de preservar la seguretat de la informació i del compliment de les directrius de la RGPD.

2.2 Gestió de la informació a la base de dades

Manteniment: altes, baixes i modificacions de registres de la base de dades de la Fundació. Actualització de la base de dades segons el resultat de les accions de comunicació: modificació d'adreces d'enviament, d'e-mails, de telèfons, etc... Tractament de les incidències per manca de dades i resolució, tot fent, si cal, petició d'informació al donant.

A petició de la Fundació es tractarà les adreces fallides i baixes resultants de totes les comunicacions segons s'indiqui.

Deduplicació de les dades.

Informar de les necessitats que detectin en quant a millora de la base de dades i/o de l'aplicació que la gestiona, i complimentar tots els nous camps que es puguin crear dins aquesta base de dades.

L'adjudicatari remetrà un informe trimestral dels moviments fets i les incidències registrades sobre la base de dades que es detallaran en el formulari que facilitarà la Fundació pel seu seguiment.

La Fundació requerirà a l'empresa adjudicatària realitzar una reunió trimestral a la seu de la Fundació amb els responsables del projecte per analitzar l'evolució d'aquest servei. El cost d'aquests desplaçaments seran a càrrec de l'adjudicatari.

L'empresa adjudicatària presentarà un pla de treball i recursos disponibles per a la gestió i atenció de les sol·licituds multicanal que arribin. També informará per a la valoració de la Fundació de les característiques tècniques de la plataforma i l'aplicació que l'adjudicatari utilitzarà per a la gestió i manteniment del sistema de tiqueting i auditoria.

L'empresa adjudicatària donarà accés amb permís de lectura i escriptura a la Fundació a la seva plataforma de gestió per tal que la Fundació quan ho necessiti pugui fer el seguiment de la resolució de les sol·licituds.

2.3 Servei d'atenció de la Fundació

L'adjudicatària farà les funcions de servei d'atenció als donants en quant a respondre a les comunicacions relacionades amb el manteniment de les altes, baixes i modificacions de la base de dades que es sol·licitin a través dels diferents canals de comunicació disponibles.

Aquests canals són a dia d'avui els següents:

- Recepció de trucades telefòniques a un número específic mantingut per l'adjudicatari a efectes de l'atenció als donants de La Marató.
- Peticions via correu electrònic.
- Recepció de les cartes retornades per correus de les trameses de Certificats i altres que es realitzin durant l'any i gestió de les peticions via correu ordinari.
- Recepció de les peticions via formulari web.

En tots els casos, s'atendrà la petició del donant de la millor manera possible, segons la naturalesa de la mateixa. En qualsevol cas, caldrà sempre comprovar les dades i, si cal, contactar amb el donant per Mail o telèfon per resoldre la incidència o tornar a enviar el certificat quan així ho requereixi el donant. També caldrà sempre documentar a la base de dades l'acció realitzada i si n'hi ha mantenir les evidències documentals en l'espai de cada registre (veure punt 2.5).

2.4 Nova emissió i enviament de certificats fiscals

La Fundació comunicarà a l'adjudicatari la data de la primera presentació a l'Agència Tributària del model 182, Declaració Informativa de Donatius, Donacions i Aportacions Rebudes, per tal que aquest pugui gestionar a la base de dades les sol·licituds de certificat posteriors a la primera presentació del model.

La Fundació i l'adjudicatari acordaran conjuntament el moment de realitzar declaracions complementàries a la primera presentació en funció del nombre de sol·licituds que es vagin tractant.

Qualsevol canvi en el mètode de treball i la coordinació d'aquesta tasca s'acordarà per ambdues parts.

Un cop realitzada la declaració a l'Agència Tributària l'empresa adjudicatària s'ocuparà de l'enviament dels certificats declarats i pel canal que la Fundació consideri adient en cada cas.

L'adjudicatari, haurà d'atendre la nova emissió i enviament de certificats fiscals als donants que ho sol·licitin prèvia petició, si s'escau, del comprovant de donació.

Per atendre aquestes sol·licituds caldrà la revisió del cas actuant en conseqüència per tal que quedi registrat a la base de dades qualsevol canvi i es pugui declarar a l'Agència tributària la donació si és que no s'ha realitzat amb anterioritat.

L'enviament del certificat es farà a través del canal sol·licitat pel donant.

2.5 Enviament de "Newsletters" i comunicats digitals diversos

L'adjudicatari maquetarà la Newsletter i comprovarà que es vegi amb un format correcte pels diferents programes clients de correu Outlook i Thunderbird, i pels tipus webmail des de navegador Outlook 365, Gmail, Yahoo i Hotmail.

L'adjudicatari realitzarà l'extracció i tractament dels registres de la base de dades per la tramesa de "newsletters" i/o altres comunicats digitals que la Fundació sol·liciti.

S'estableix el següent calendari d'enviaments digitals anuals:

- Entre 12 i 20 enviaments en el període gener-setembre.
- 1 enviament setmanal durant els mesos d'octubre, novembre i desembre: 12 en total.
- De forma extraordinària podrien haver d'enviar-se 3 ó 4 comunicats digitals addicionals.
- Primer enviament d'una newsletter informant del link per poder descarregar el certificat i diversos comunicats digitals cada vegada que es faci una declaració complementària.

El període de temps entre el lliurament de l'original per part de la Fundació i l'enviament online del mateix serà de dos dies laborables com a màxim. L'enviament s'adaptarà a les diferents plataformes de correu electrònic (Gmail, Hotmail, Yahoo, Outlook, etc) i dispositius d'ús (PC, mòbil, tauletes) per tal que la resolució de la imatge i el text sigui correcta.

Es demanarà un informe de cada enviament que contingui la següent la informació relacionada amb els correus enviats: enviats, rebuts, llegits, clics, fallides i baixes .

Pel tractament a seguir de les fallides i baixes veure punt 2.2. Gestió de la informació de a la base de dades.

2.6 Custòdia i alberg

La plataforma tecnològica incorpora auditoria dels canvis que es fan sobre les dades dels contactes. També, permet informar observacions o documents relacionats amb la gestió de les donacions.

És necessari que l'empresa adjudicatària aprofiti les possibilitats de la plataforma tecnològica per a deixar la major evidència possible dels canvis realitzats a la base de dades i de les interaccions amb els donants. Sempre que sigui possible l'adjudicatari escanejarà les evidències documentals en el registre i quan no sigui possible es custodiarà per a una posterior entrega acordada amb La Fundació. En aquesta situació el licitador restringirà l'accés a la documentació de forma que només el responsable del seu tractament hi podrà accedir.

2.7 Incidències i Atenció al donant

Les incidències produïdes ja sigui en la recepció via telèfon, Mail o postal caldrà tractar-les amb la major celeritat possible d'acord amb el protocol que estableix La Fundació.

A més a més, La Fundació procedirà a passar a l'empresa, les incidències o qüestions relacionades amb la base de dades o diferents peticions dels donants, que arribin directament al Servei d'Atenció o Mail a La Fundació, per tal que responguin acuradament sobre aquestes.

Les incidències que l'adjudicatari haurà de tractar són estrictament relacionades amb la base de dades i la gestió dels certificats fiscals.

Actualment hi ha dos tipus de tractaments d'incidències:

1. Les originades per algun problema durant el dia de La Marató de TV3

Tractament de les incidències del procés d'atenció telefònica o via Mail el dia de La Marató de TV3. En molts casos s'ha de contactar amb el donant, via telèfon o Mail, per demanar o confirmar dades i poder resoldre-les.

2. Missatges de Mail que arriben a l'adreça Mail de La Fundació

Arriben a les bústies de La Fundació fundaciomaratotv3@ccma.cat i certificats_donatius@ccma.cat i l'equip les farà arribar a l'adjudicatari. En la majoria dels casos el procediment per resoldre-les és el mateix; contactar amb el donant per demanar dades i procedir a la resolució de la incidència.

2.8 Terminis dels processos i pla de treball i recursos

El termini de resposta a les sol·licituds d'altres, baixes i modificacions procedents de qualsevol canal de comunicació entre els mesos de febrer a octubre així com el termini d'actualització de la base de dades, té en tots dos casos un requeriment màxim de resposta de 5 dies hàbils.

Durant els mesos de novembre, desembre i gener, es realitza el 70% de tota la tasca de l'any, per la qual cosa, l'adjudicatari haurà de considerar aquest període com a un moment de màxima activitat, i per això es requerirà una capacitat de resposta a les sol·licituds multicanal superior a l'habitual mantenint els 5 dies hàbils de resposta. .

La mitjana d'accions a resoldre per any és d'unes 10.000 sobre la BBDD. Dins d'aquesta xifra s'hi inclouen el tractament de sol·licitud per mail, trucades telefòniques i per correu postal. Cada acció sobre la BBDD contempla l'atenció inicial de la sol·licitud, com els contactes per aclariments que hi pugui haver amb el donant a través del canal escollit pel donant ja sigui telefònic o via mail, així com totes la resta d'accions necessàries que l'adjudicatari hagi de realitzar per fer el seguiment fins a la resolució del tiquet/acció sobre la BBDD. Per tant podríem dir que 10.000 accions sobre la BBDD poden resultar-ne com a mínim 20.000.

Segons les dades relatives a les accions fetes sobre la base de dades de La Fundació i altres accions fetes en l'aplicació de gestió i manteniment del sistema de tiqueting de l'empresa que gestionava el servei. Aquestes dades han anat augmentant any rere any i es preveu que per l'any 2023 arribin a un total de 20.000 accions aproximadament. Com s'ha expressat en el paràgraf anterior s'entén que una acció genera un o més tickets en funció de la complexitat de resolució de la sol·licitud.

De la mateixa manera, podria ser que de cara als anys 2024 i 2025 hi hagués un increment de resolució de tickets, arribant a superar els 10.000 de mitjana anual, encara que, per un projecte que el nostre departament informàtic vol realitzar a la base de dades, per tal que els propis usuaris siguin els que es facin les modificacions, es podria donar una disminució dels tickets. Per tota això s'ha plantejat el supòsit de l'Annex 1 en el que es contemplin totes les casuístiques.

Es valorarà la reducció d'aquests terminis. (Vegeu punts 10.2.1 i 10.2.2 sobre la valoració dels criteris qualitatius). També es valorarà la proposta de servei per part de l'adjudicatari. (Vegeu punts 10.3.1 sobre la valoració dels criteris subjectius).

S'ha de tenir en compte els següents paràmetres:

- Es sol·licita la resolució en 5 dies hàbils.
- Aproximadament el 70 % de les accions es produeixen durant els mesos de novembre, desembre i gener, amb motiu de les donacions fetes al programa La Marató de Tv3, que té lloc al mes de desembre. Això genera que les sol·licituds de certificats de ciutadans, que poden arribar a ser unes 4.000 al mes de desembre, s'hagin d'entrar totes a la base de dades per poder-les declarar dins del termini legal (Model 182 de l'Agència tributària que finalitza el 31 de gener), juntament amb altres tipus de sol·licituds.
- Entre els mesos de febrer i maig (obertura del període de renda) es realitzen un 20% de les accions per resoldre diferents dubtes dels ciutadans.
- El 10% restant és un degoteig de sol·licituds diverses.

Serà un requisit indispensable l'accés de la Fundació amb dret de lectura i edició a l'aplicació que l'adjudicatari utilitzi per a la gestió i manteniment del sistema tiqueting. Les característiques de la plataforma tècnica de gestió també seran valorades per la Fundació. (Vegeu punts 10.3.1.b) sobre la valoració dels criteris subjectius)

2.9 Idioma per a la comunicació interna i externa

Tota la comunicació que faci l'empresa adjudicatària, tant externa (donants) com interna (La fundació), ha de ser en català, i amb un nivell d'ortografia i gramàtica correctes. Es sol·licita mínim titulació de català Nivell C1 o equivalent

2.10 Atenció telefònica

Acurada atenció telefònica preferentment en català. Es sol·licita una experiència mínima de dos anys en atenció telefònica.

2.11 Descripció de l'equip responsable de l'execució del contracte

S'haurà de presentar un dossier informatiu de les competències professionals dels treballadors que l'adjudicatari destinarà a la prestació del servei licitat. En aquest dossier s'haurà de fer constar amb màxim detall el perfil i la trajectòria professional del coordinador/dors del servei així com de la resta de professionals administratius amb la titulació, formació i capacitació acreditada per a la gestió de bases de dades i altres serveis objecte de la licitació. Es demana una experiència acreditada de mínim dos anys en eines de ticketing desenvolupant serveis similars.

2.12 El licitador haurà de disposar d'una línia telefònica expressa per a l'atenció al donant, a partir de la formalització del contracte. El cost mensual del servei de la línia anirà a càrrec del licitador.

2.14 El licitador haurà de disposar d'una plataforma de gestió i manteniment de ticketing que sigui accessible a mode de lectura i edició per part del coordinador de la Fundació que permeti auditar els següents conceptes:

- a) tickets finalitzats.
- b) tickets pendents de resolució.
- c) tickets incomplets.
- d) errors d'enviaments.

3. ACORD DE NIVELL DE SERVEI (ANS)

Es proposen els següents indicadors i els valors de compliment requerits. Aquests seran objecte de seguiment a les reunions mensuals per avaluar el correcte funcionament del servei :

- 1 Omissions o errors en el servei que comportin queixes reiterades dels donants a partir d'un total de 50 errors acumulats anualment, La Fundació La Marató de TV3 tindrà dret a resoldre el contracte.
- 2 Errors en la confecció dels formats dels documents exigits en aquesta concurrència dels quals se'n vegi afectada la imatge de La Fundació.
- 3 No complir amb els terminis de lliurament màxims.
- 4 Qualsevol altre incidència que afecti la imatge de La Fundació.

Quan s'incompleixi l'ANS, l'adjudicatari haurà d'explicar les causes per les que s'ha produït l'incompliment i fer propostes per corregir l'incompliment.

Objectius:

- Garantir un Servei de qualitat.
- En cas d'incompliment, fer que la imatge de La Fundació es perjudiqui el menys possible.
- Registrar tots els canvis, incidències, tasques i qualsevol altre aspecte acordat previament.

Sant Joan Despí, octubre de 2023