



Ajuntament  
de Barcelona

**Agosto 2025**

SERVEIS CONTACT CENTER PER A  
BARCELONA DE SERVEIS  
MUNICIPALS, S.A. I CEMENTIRIS DE  
BARCELONA, S.A.

PLEC DE PRESCRIPCIONS TÈCNIQUES

Sinopsis: El presente documento define los requisitos y características técnicas para el contrato relativo a los servicios de *contact center* para BSM y CBSA.

Versión: 6.0

## Índice

1. INTRODUCCIÓN .....	6
1.1 Objeto .....	6
1.2 Alcance, ámbito de aplicación y duración del contrato .....	7
2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO .....	8
2.1 Canales de atención telefónica existentes .....	8
2.2 Datos del volumen del servicio de atención telefónica previsto .....	10
2.3 Datos históricos de los volúmenes del servicio de tareas de <i>back office</i> .....	15
2.3.1 Tareas de <i>back office</i> .....	16
2.3.2 Tareas de envío postal .....	17
2.4 Datos de los volúmenes previstos del servicio de conversaciones tipo chat .....	17
2.5 Tiempo medio de resolución del servicio de conversaciones tipo chat .....	17
2.6 Datos volumen del servicio de realización de campañas comerciales o de fidelización con emisión de llamadas .....	18
2.7 Tiempo medio de llamada comercial, de información, fidelización o <i>callback</i> .....	18
3. SERVICIOS DE ATENCIÓN DEL CONTACT CENTER.....	19
3.1 Implantación .....	19
3.1.1 Marco tecnológico para la implantación del servicio .....	20
3.2 Servicio de atención telefónica por llamada atendida .....	22
3.2.1 Circuito y gestión operativa del servicio de llamadas telefónicas entrantes .....	22
3.3 Tareas generales de <i>back office</i> .....	25
3.4 Servicio de atención escrita de conversaciones tipo chat .....	26
3.4.1 Canales de atención escrita de conversaciones tipo chat.....	27
3.4.2 Circuito de gestión de conversaciones tipo chat.....	27
3.5 Servicio de realización de campañas específicas, comerciales o de fidelización mediante emisión de llamadas .....	28
3.6 Llamadas de retorno ( <i>callback</i> ).....	28
3.7 Plan de devolución de los servicios del CCE.....	29
3.8 Otros servicios no identificados .....	29
4. Definición de los servicios de centralita virtual o <i>cloud contact center</i> .....	29
4.1 Funcionalidades de la solución de centralita virtual de Amazon Connect.....	29

5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, DIMENSIONAMIENTO MÍNIMO Y FUNCIONES DEL EQUIPO .....	33
5.1 Funciones de los agentes de atención al cliente del CCE .....	35
5.2 Funciones de los coordinadores del servicio de atención al cliente del CCE .....	36
5.3 Funciones del supervisor de Formación/Quality .....	37
5.4 Funciones del gestor/jefe del proyecto .....	38
5.5 Requisitos de los agentes y coordinadores del CCE y del supervisor de Formación/Quality .....	39
5.5.1 Habilidades de los agentes del CCE: .....	39
5.5.2 El perfil de los coordinadores del servicio será el mismo que el de los agentes o superior, con las siguientes características añadidas:.....	40
5.5.3 El perfil del supervisor de Formación/Quality del servicio será el siguiente:.....	40
5.6 Definición estilo atención telefónica .....	41
6. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO .....	42
6.1 Recursos humanos .....	42
6.2 Plan de formación del personal .....	42
6.3 Coordinación del servicio .....	44
6.4 Niveles de servicio (ANS) .....	45
6.4.1 Servicios de atención telefónica y escrita .....	45
o Penalizaciones por incumplimiento del porcentaje de llamadas no atendidas: .....	46
o Penalizaciones por incumplimiento del porcentaje de llamadas no atendidas en menos de 30 segundos (NDS) .....	47
o Penalizaciones por incumplimiento de la puntuación mínima del índice de satisfacción cliente en llamadas telefónicas (ISC) .....	48
o Penalizaciones por incumplimiento del plazo de respuesta.....	49
o Penalizaciones por incumplimiento del plazo de respuesta.....	49
6.5 Calidad del servicio.....	49
6.5.1 Auditorías internas a realizar periódicamente .....	50
6.5.2 Calidad del servicio de atención telefónica de llamadas entrantes y salientes.....	52
7. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS.....	55
7.1 Conexión entre BSM y el adjudicatario.....	56
7.2 Puestos de trabajo.....	56
7.2.1 Protección del puesto de trabajo .....	57
7.3 Hardware .....	57
7.4 Software .....	59



7.5 Contingència .....	59
7.6 Gestió de projectes i desenvolups .....	61
7.7 Estàndars tècnics TIC .....	62
7.8 Seguretat .....	62
8. Planes de execució i clàusules .....	63
8.1 Plan de riscos .....	64
8.2 Plan de implantació .....	64
8.2.1 Cronograma de la transició i àmbit de intervenció .....	65
8.3 Protecció de dades personals .....	66
8.3.1 Tractament de dades de caràcter personal per part de BSM .....	66
8.3.2 Tractament de dades de caràcter personal per part del adjudicatari, en nom de BSM .....	67
8.4 Confidencialitat .....	68
8.5 Còdigo font i propietat intel·lectual .....	68
8.6 Compromís del model de seguretat ISO 27018 i ENS (Esquema Nacional de Seguretat) ....	69
8.7 Política ambiental .....	69
8.8 Compromís de prevenció de riscos laborals .....	70
8.9 Política de gestió del canvi .....	70
8,10 Estàndars tècnics TIC .....	71
8.11 Herramientas de soporte al servicio .....	71
9. GLOSARIO .....	72

## Finalidad del pliego técnico

---

Este documento constituye el pliego de prescripciones técnicas que regirán el contrato para la prestación de los servicios de *contact center* externo por parte del adjudicatario. El objetivo principal de este contrato es garantizar la correcta y eficaz gestión de las comunicaciones con los clientes y usuarios de los negocios de BSM y CBSA, asegurando un servicio profesional y con los niveles de calidad establecidos.

Con la mera presentación de su oferta, la empresa licitadora acepta las prescripciones técnicas establecidas en este pliego. Cualquier propuesta que no se ajuste a los requerimientos mínimos establecidos en este pliego quedará automáticamente excluida de la licitación.

Para alcanzar estos objetivos, en este pliego se detallan los requisitos técnicos, operativos, organizativos y de calidad que el adjudicatario deberá cumplir, con especial atención al respeto de los acuerdos de nivel de servicio (ANS) definidos, que serán claves para la evaluación y seguimiento del contrato.

El alcance del servicio incluye la prestación integral de servicios de *contact center*, que comprende tanto la atención a llamadas entrantes y salientes como la gestión de casos, así como las funciones complementarias necesarias para garantizar una comunicación ágil y eficaz con los clientes de BSM y CBSA en todos los canales comunicativos establecidos.

## 1. INTRODUCCIÓN

Barcelona de Serveis Municipals, SA (en adelante, BSM) es una empresa de titularidad municipal que gestiona algunas de las principales infraestructuras de movilidad y ocio de la ciudad de Barcelona.

Cementiris de Barcelona, SA (en adelante, CBSA) ha autorizado a convocar la licitación en su nombre, asumiendo cada entidad contratante los gastos que corresponden a su sociedad de conformidad con los siguientes % (informados a título informativo y no limitativo) respecto al total de los servicios atendidos por BSM:

- Mínimo porcentaje de servicio en el último año: 11,91 %.
- Máximo porcentaje de servicio en el último año: 19,45 %.
- Porcentaje medio de servicio en el último año: 15,94 %.

Para poder ofrecer a los clientes de BSM/CBSA y ciudadanos de Barcelona un servicio de atención al cliente de la mayor calidad, la división Servicio al Cliente Corporativo de BSM promueve el presente procedimiento para disponer de un servicio de *contact center* externo que provea un equipo de agentes adicionales para poder atender el volumen de atenciones telefónicas, escritas y de cualquier otro tipo que puedan ser recibidas por los canales establecidos por BSM, así como los que BSM pueda establecer en un futuro.

### 1.1 Objeto

El objeto de este contrato es la prestación integral de los servicios de *contact center* para BSM y CBSA. Este servicio incluirá atención telefónica (llamadas entrantes y salientes) y gestión de conversaciones digitales (chat y canales sociales), así como tareas de *back office* asociadas a la resolución de consultas e incidencias.

#### Modalidad de la prestación:

Los servicios se prestarán desde las instalaciones de la empresa adjudicataria o mediante teletrabajo, previa autorización de BSM y CBSA.

En ambos casos, se debe garantizar una atención personalizada de calidad, con la infraestructura tecnológica y los recursos humanos adecuados para el cumplimiento de los ANS establecidos.

## 1.2 Alcance, ámbito de aplicación y duración del contrato

### Marco global de la prestación:

La prestación del servicio se enmarca dentro del objetivo de BSM y CBSA de garantizar una atención ciudadana y de cliente eficiente, accesible y de calidad mediante la contratación de un servicio externo especializado en la gestión multicanal de consultas, trámites e incidencias.

El alcance de la prestación incluye, a título enunciativo y no limitativo, las siguientes actuaciones:

- Ejecución de la fase de transición del servicio, que comprenderá:
  - La instalación, adaptación y puesta en marcha del *software de call center* de acuerdo con las necesidades de BSM y CBSA.
  - La impartición de la formación necesaria a los agentes sobre el uso del *software de call center*.

### Ámbito de aplicación:

El servicio de *contact center* se aplicará a todas las interacciones con la ciudadanía y clientes que sean canalizadas a través de los canales de comunicación definidos por BSM y CBSA, incluyendo:

- Llamadas telefónicas (*inbound y outbound*).
- Chats en línea integrados en portales o aplicaciones corporativas.
- Aplicaciones de mensajería instantánea (como WhatsApp Business o canales equivalentes autorizados).
- Cualquier otro canal digital o medio de comunicación que BSM/CBSA determine durante la vigencia del contrato.

### Este ámbito de aplicación comprende:

- La atención, gestión y derivación de consultas, trámites, quejas e incidencias vinculadas a los servicios y competencias de BSM y CBSA.
- La prestación del servicio dentro de los horarios y coberturas establecidos en el presente pliego y en el contrato.
- La integración e interoperabilidad con los sistemas de información corporativos necesarios para el correcto desarrollo de la prestación.

### Elementos a proveer por el adjudicatario:

- Equipo humano

El adjudicatario tendrá que proveer el equipo humano necesario para poder ofrecer los servicios de *contact center* contratados con los niveles de servicio requeridos. Los requisitos que debe cumplir este equipo quedan reflejados en el apartado correspondiente de este documento.

El equipo humano ofrecerá el servicio bien en las propias dependencias del adjudicatario, que debe proveer todas las infraestructuras necesarias para que el propio equipo pueda ofrecer una atención de calidad según los requerimientos del pliego, o bien en modalidad de teletrabajo, proporcionando todos los equipos y conexiones de internet con la calidad necesaria para poder ofrecer un servicio con los estándares de calidad requeridos.

- Recursos materiales y tecnológicos

El adjudicatario deberá disponer y mantener las infraestructuras, equipamientos, aplicaciones y herramientas tecnológicas necesarias para la prestación del servicio, garantizando su disponibilidad, seguridad y adecuación a los requisitos establecidos por BSM y CBSA.

### Duración del contrato

La duración del contrato es de **(3) tres años**, con posibilidad de dos prórrogas de un año cada una (3+1+1).

El plazo empezará a contar desde el día siguiente a la fecha de firma del contrato, ejecutándose de acuerdo con el programa de trabajo aprobado por BSM/CBSA.

## 2. DEFINICIÓN DEL SERVICIO

### 2.1 Canales de atención telefónica existentes

A continuación, se describen los datos generales sobre los servicios de BSM/CBSA que tienen un canal de atención telefónica al público objeto inicial de este contrato. Por la naturaleza de BSM, podría darse la situación de tener que añadir alguna otra línea de teléfono a las ya existentes a lo largo del contrato. Si se diera el caso, BSM informará al adjudicatario con la mayor antelación posible.

ACTIVIDAD	NÚMERO DE TELÉFONO	HORARIO DEL SERVICIO	DÍAS	IDIOMA DEL SERVICIO
OFICINA SERVICIO CLIENTE	938 875 034	De 8 a 20 h de lunes a viernes, y sábados	De lunes a sábado	Catalán, castellano, inglés

		de 8.30 a 14 h		
AREA - PARQUÍMETROS	937 064 800	De 7.00 a 23.00 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
SPRO/INCIDENCIAS APP	937 065 550	De 7.00 a 23.00 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
SMOU	937 006 844	De 7.00 a 23.00 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
BICING / Inspectores Bicing	937 078 900 938 292 167	Las 24 horas	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
APARCAMIENTOS	934 092 021	Las 24 horas	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
COMERCIAL APARCAMIENTOS	934 091 822	De 8 a 21 h	De lunes a viernes	Catalán, castellano, inglés
GRÚAS	937 065 250	Las 24 horas	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
ESTACIÓN BUSES BCN NORD	937 065 366	De 7 a 21 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés, francés
ZONA BUS	933 308 799	De 7 a 21 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
ZOO (genérico clientes)	937 065 656	De 8.00 a 20.00 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
ZOO CLUB	932 256 786	De 10.00 a cierre del parque, según horario de temporada	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
PARK GÜELL	934 091 831	De 9 a 21 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés

PORT OLÍMPIC	933 561 016	De lunes a viernes de 8 a 20 h, y fines de semana de 10 a 14 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
ANELLA OLÍMPICA	934 262 089	De 9.00 a 18.00 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
FÒRUM	933 560 612	De lunes a viernes de 9 a 17.30 h	lunes a viernes	Catalán, castellano, inglés
TIBIDABO	932 117 942	De lunes a viernes de 9 a 18 h, y fines de semana de 10 a 20 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés
CEMENTIRIS BARCELONA	934 841 999	De lunes a viernes de 7.30 a 20.30 h, y fines de semana de 7.45 a 14 h	365 días al año	Catalán, castellano
AMB	938 875 049	De 7.00 a 23.00 h	365 días al año	Catalán, castellano
ENDOLLA	937 064 866	De 8.00 a 20.00 h	365 días al año	Catalán, castellano, inglés

## 2.2 Datos del volumen del servicio de atención telefónica previsto

Los datos que aquí se facilitan son orientativos, ya que los servicios objeto de esta licitación evolucionan continuamente, y no es posible hacer una previsión exacta a medio y largo plazo. De todos modos, estas previsiones deben permitir al adjudicatario, junto con los índices de calidad fijados por el servicio y el tiempo medio de operación (TMO) por llamada atendida definido en el apartado correspondiente, dimensionar el número de agentes necesarios para la correcta prestación al inicio del servicio.

Como es bastante probable que el dimensionado necesario para dar el nivel de servicio requerido a lo largo del contrato varíe debido a la naturaleza de los propios servicios, la propuesta económica se basa en un escalado de precios en función del volumen del servicio.

El adjudicatario, a partir de los datos históricos que BSM le facilitará, deberá elaborar una previsión mensual del volumen de llamadas con una antelación mínima de un mes. Esta previsión deberá contemplar un margen de variación de un  $\pm 25\%$  respecto a los valores estimados, siendo responsabilidad del adjudicatario ajustar el número de agentes y coordinadores necesarios para dar el servicio cumpliendo los ANS y la calidad establecidos en el apartado correspondiente de este documento. En el caso de que BSM detecte que puede haber algún cambio o acción significativa en estos volúmenes que pueda afectar a los recursos necesarios por parte del adjudicatario, le informará en las reuniones de seguimiento mensuales o mediante notificación por correo electrónico por parte de cualquier miembro del equipo de BSM, para que este pueda redimensionar los equipos y ajustarse a las necesidades del servicio con la mayor antelación posible.

A medio y largo plazo, es posible que en base a las tendencias de preferencia en la comunicación por parte de la ciudadanía, y la implantación progresiva de soluciones basadas en inteligencia artificial (IA), las cuales pueden asumir parte de las consultas de 1.º nivel de forma automatizada, pueda darse una reducción en el volumen de llamadas a atender por parte del adjudicatario. Por ese motivo, el precio por llamada atendida se regula con un escalado de precios.

#### 1. Volúmenes de actividad telefónica para previsión por parte del adjudicatario

Se presentan datos de los años 2023, 2024 y parte del 2025, para facilitar al adjudicatario la previsión de volúmenes. Los datos solo son a nivel orientativo.

SERVEIS	gen-23	feb-23	març-23	abr-23	maig-23	jun-23	jul-23	ago-23	set-23	oct-23	nov-23	dec-23	Total ANY
AMB													0
APARCAMENTS	697	604	809	765	915	776	992	824	1095	1089	942	938	10446
AREA	3000	2228	1701	3266	1991	3760	1940	1689	1941	1972	2388	3861	29737
BICING	6116	5878	8547	7082	9057	10472	14044	8007	11806	10963	13662	6687	112321
ESTACIÓ DEL NORD	918	702	1209	1023	1057	1237	1516	1334	738	426	260	374	10794
CEMENTIRIS	3290	2956	4128	3479	3904	2580	4260	2898	4018	4212	3700	2125	41550
COMERCIAL APARCAMENTS	956	688	1374	1023	1255	944	815	734	1021	795	728	1115	11448
ENDOLLA	143	108	161	98	242	107	118	96	101	96	146	145	1561
GRUES	2895	2369	2543	2025	1474	1215	1341	1484	988	1700	2439	2057	22530
OFICINA SERVEI CLIENT	3869	2772	3300	2327	3755	2723	3798	2721	4988	4662	2182	726	37823
PARK GÜELL	1343	1224	2082	2478	2078	1306	1967	2365	1885	1950	1756	1266	21700
PORT OLÍMPIC	50	43	57	53	104	53	54	79	95	83	54	39	764
SMOU	81	105	134	129	153	76	81	58	5	7	9	6	844
SPRO DUM	101	36	81	57	84	252	241	173	609	107	81	78	1900
ZONA BUS													0
ZOO	469	402	1399	1192	633	403	322	647	585	556	347	454	7409
<b>Total serveis</b>	<b>23928</b>	<b>20115</b>	<b>27525</b>	<b>24997</b>	<b>26702</b>	<b>25904</b>	<b>31489</b>	<b>23109</b>	<b>29875</b>	<b>28618</b>	<b>28694</b>	<b>19871</b>	<b>310827</b>

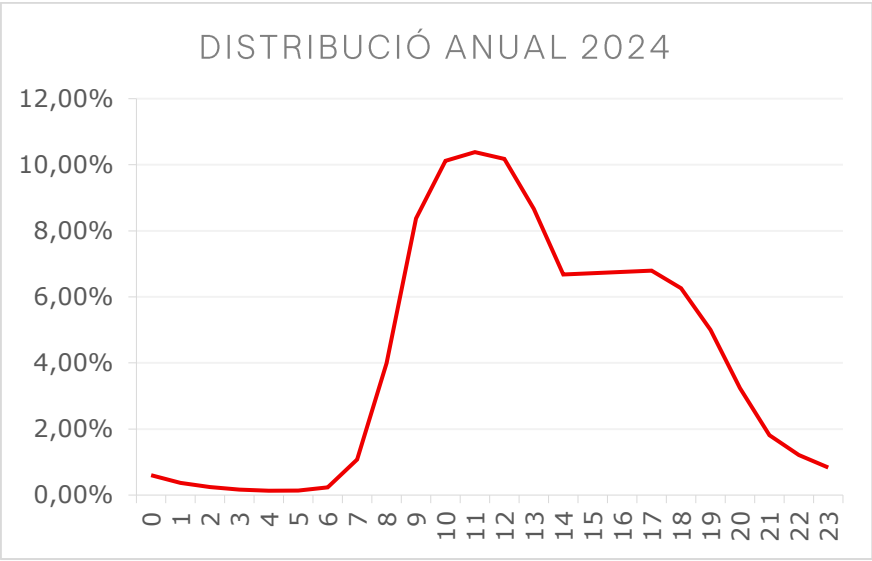


SERVEIS	gen-24	feb-24	mar-24	abr-24	maig-24	jun-24	jul-24	ago-24	set-24	oct-24	nov-24	dec-24	Total ANY
AMB					67	78	103	72	88	74	80	55	617
APARCAMENTS	846	1210	971	781	1008	1390	1395	1423	1452	1514	1291	1429	15156
AREA	4656	2064	2435	1925	2314	2573	4111	2632	2265	2968	2869	4166	39932
BICING	6508	6328	8579	6384	5438	7573	7820	6496	8148	8814	8310	7436	94855
ESTACIÓ DEL NORD	293	297	632	317	905	1112	1854	1887	1176	1384	1342	1002	12520
CEMENTIRIS	3148	2933	3082	2981	3965	3313	4309	2703	3932	4897	4055	3746	46498
COMERCIAL APARCAMENTS	1095	477	1200	1237	1198	1607	2084	1300	2041	1859	1421	1492	18667
ENDOLLA	126	64	191	101	147	182	232	152	181	233	221	191	2223
GRUES	2073	1780	1814	1295	1697	1939	2380	2076	2337	3032	2594	2397	27616
OFICINA SERVEI CLIENT	644	508	766	621	540	587	685	765	584	516	510	565	7986
PARK GÜELL	927	1234	2285	2049	1549	1395	1778	1993	1596	1652	1510	1235	20304
PORT OLÍMPIC	49	49	47	74	78	54	32	47	18	31	44	42	602
SMOU	5	827	958	936	872	539	22	468	814	528	404	798	6989
SPRO DUM	100	86	113	80	51	70	74	30	71	83	62	72	976
ZONA BUS			91	88	63	48	34	20	36	53	32	35	610
ZOO	306	455	851	546	490	414	510	629	520	393	257	219	5921
<b>Total serveis</b>	<b>20776</b>	<b>18312</b>	<b>24015</b>	<b>19415</b>	<b>20382</b>	<b>22874</b>	<b>27423</b>	<b>22693</b>	<b>25259</b>	<b>28031</b>	<b>25002</b>	<b>24880</b>	<b>301472</b>

SERVEIS	gen-25	feb-25	mar-25	abr-25	maig-25	jun-25	Total ANY
AMB	73	61	58		60	53	305
APARCAMENTS	1507	1258	1367		2610	3126	9868
AREA	3487	2729	2756		1107	1175	11254
BICING	7545	6885	7682		7197	7789	37098
ESTACIÓ DEL NORD	641	594	751		605	943	3534
CEMENTIRIS	3546	3478	4363		4022	2865	18274
COMERCIAL APARCAMENTS	1828	1348	1430		606	805	6017
ENDOLLA	83	136	135		81	75	510
GRUES	2488	2395	2885		2385	1914	12067
OFICINA SERVEI CLIENT	454	400	451		674	573	2552
PARK GÜELL	890	860	1230		1076	972	5028
PORT OLÍMPIC	18	21	20		25	24	108
SMOU	733	295	284		1326	1282	3920
SPRO DUM	122	79	51		200	103	555
ZONA BUS	41	20	46		39	26	172
ZOO	225	314	375		699	432	2045
<b>Total serveis</b>	<b>23681</b>	<b>20873</b>	<b>23884</b>	<b>0</b>	<b>22712</b>	<b>22157</b>	<b>113307</b>

## 2. Curva horaria de distribución de las llamadas entrantes al CCE

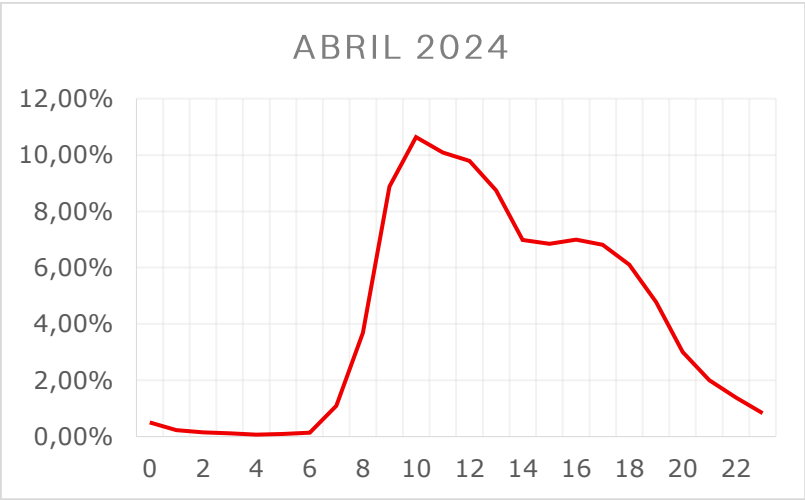
A modo indicativo, se facilita la distribución por el volumen anual de media de llamadas por hora a lo largo del día:



A modo indicativo, se facilita la distribución por el volumen promedio de llamadas por hora a lo largo del día, en un mes de volumen alto de llamadas:



A modo indicativo, se facilita la distribución por el volumen promedio de llamadas por hora a lo largo del día, en un **mes de volumen bajo** de llamadas:



Hora	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Promig %	0,50%	0,23%	0,15%	0,12%	0,07%	0,10%	0,14%	1,10%	3,69%	8,88%	10,63%	10,09%	9,79%	8,75%	6,98%	6,85%	7,00%	6,82%	6,11%	4,78%	3,00%	2,01%	1,39%	0,83%
Trucades Ateses	97	45	29	22	14	19	27	213	716	1725	2065	1959	1902	1699	1356	1330	1359	1324	1185	928	583	390	269	162

3. Distribución de las llamadas recibidas y atendidas por días de la semana

A modo indicativo, se facilita el porcentaje de llamadas atendidas en el 2025 por días de la semana:

Días de la semana	% total general
Lunes	20 %
Martes	16 %
Miércoles	16 %
Jueves	17 %
Viernes	16 %
Sábado	9 %
Domingo	6 %

#### 4. Porcentaje de llamadas por idioma seleccionado en el 2025

A modo indicativo, se facilita el porcentaje de llamadas atendidas en castellano, catalán e inglés en el 2025.

Idioma	Castellà	Català	Anglès	Francès
% trucades	49,7%	47,6%	2,6%	< 0,1%

#### 5. Duración media de llamada atendida en el CCE

A modo indicativo, se facilitan los siguientes datos:

	Mes/año	TMO (segundos)
Año 2025	Enero	233
	Febrero	235
	Marzo	233
	Abril	235
	Mayo	236
	Junio	241
	Julio	239

Así pues, el **TMO** medio de las llamadas atendidas en el 2025 es de **236 segundos**.

En caso de desviación del TMO mensual con respecto a los 236 segundos por llamada atendida, se aplicará el siguiente factor corrector al precio de llamada atendida:

Variación TMO mensual (%)	Tramo TMO mensual efectivo (segundos)	Factor corrector precio llamada atendida
Baja un 15 % o más	menos de 200,6 s	- 15 %
Baja entre un 10 % y un 15 %	entre 200,6 s y 212,4 s	- 10 %
Baja entre un 5 % y un 10 %	entre 212,4 s y 224,2 s	- 5 %
Sube y baja hasta un 5 % de 236 s	entre 224,2 s y 247,8 s	igual
Sube entre un 5 % y un 10 %	entre 247,8 s y 259,6 s	+ 5 %
Sube entre un 10 % y un 15 %	entre 259,6 s y 271,4 s	+ 10 %
Sube más de un 15 %	más de 271,4 s	+ 15 %

### 2.3 Datos históricos de los volúmenes del servicio de tareas de *back office*

En la tabla siguiente se muestran las tareas de *back office* que se desbordaron entre abril 2024 y marzo 2025. Los datos se corresponden principalmente con tareas relativas a envíos postales, las cuales se caracterizan por requerir un tiempo de ejecución reducido.

TASCA	abr-24	may-24	jun-24	jul-24	ago-24	sep-24	oct-24	nov-24	dic-24	ene-25	feb-25	mar-25	TOTAL ANY
Back Office	0	0	0	0	85	22	27	24	288	137	77	109	769
Enviaments	3.848	4.102	3.589	2.314	9.898	13.009	5.258	2.321	1.857	3.285	1.857	248	51.586

Los datos facilitados en este apartado son orientativos, ya que los servicios objeto de esta licitación evolucionan continuamente, lo que impide hacer una previsión exacta a medio y largo plazo. No obstante, estas previsiones permitirán al adjudicatario, junto con los índices de calidad y los tiempos medios de operación definidos para cada tarea de *back office*, dimensionar el número de agentes necesarios para garantizar la correcta prestación del servicio al inicio del contrato y calcular los precios a ofertar.

El escalado de precios se hará en función del tiempo necesario para cada tarea, que será determinado de acuerdo con BSM una vez se haya realizado la simulación correspondiente de la tarea.

Dado que el volumen de servicio puede variar durante la vigencia del contrato, la propuesta económica se ajustará en función del tiempo dedicado a las tareas realizadas. BSM facilitará al adjudicatario, con la máxima antelación posible, la previsión de tareas que se derivarán para que este pueda ajustar los recursos humanos necesarios y garantizar el cumplimiento de los ANS establecidos. En caso de que BSM detecte cambios significativos en los volúmenes que puedan afectar a los recursos requeridos, avisará al adjudicatario con suficiente margen para adaptarse a la nueva situación.

Los dos tipos de tareas actuales se definen a continuación:

### 2.3.1 Tareas de *back office*

Se considerarán tareas de *back office* aquellas para las que será necesario realizar un análisis previo del tiempo requerido, tanto por parte de BSM como por parte del adjudicatario. Esta estimación conjunta permitirá establecer el precio unitario que se pagará por cada tarea. Estas tareas pueden incluir la realización de gestiones administrativas, trámites en los sistemas de gestión de BSM/CBSA, respuestas a clientes u otras que BSM pueda determinar.

### 2.3.2 Tareas de envío postal

Se considera que la tarea consiste principalmente en el envío de los *welcome packs* a los ciudadanos. El adjudicatario será responsable de la preparación y gestión de estos envíos, que consiste principalmente en la impresión y colocación de etiquetas de envío. La prestación de esta tarea se facturará de acuerdo con el coste establecido en el apartado correspondiente, con el coste del envío postal incluido en el precio ofertado.

### 2.4 Datos de los volúmenes previstos del servicio de conversaciones tipo chat

A la fecha de redacción de este pliego técnico no hay histórico de datos, ni ningún servicio de este tipo en funcionamiento.

Por este motivo, de entrada no deberá dimensionarse el equipo del CCE teniendo en cuenta este servicio por parte del adjudicatario.

En caso de que BSM/CBSA decida poner en marcha este canal en algún momento del contrato, avisará al adjudicatario con 15 días de antelación a su puesta en marcha. Entre los responsables de BSM y del adjudicatario harán una estimación de volúmenes y acordarán de qué modo se refuerza el servicio por parte del CCE, si es necesario. Este se irá ajustando a medida que el servicio y los volúmenes vayan evolucionando y consolidándose.

### 2.5 Tiempo medio de resolución del servicio de conversaciones tipo chat

Según los datos actualizados, el tiempo medio de resolución (TMR) para las conversaciones de chat en vivo es de 10 minutos. Esta métrica incluye toda la interacción, desde la primera respuesta hasta la resolución del problema.

En cuanto al coeficiente de simultaneidad, los agentes de chat pueden gestionar múltiples conversaciones simultáneamente. Según las prácticas del sector, un agente puede atender entre 3 y 4 conversaciones a la vez, dependiendo de la complejidad de las consultas y de las herramientas disponibles.

Por lo tanto, si consideramos un TMR de 10 minutos por conversación y un coeficiente de simultaneidad de 3 conversaciones por agente, el tiempo medio operativo (TMO) corregido sería de:

$$\text{TMO corregido} = 10 \text{ minutos por conversación} / 3 \text{ conversaciones} = 3,33 \text{ minutos por conversación resuelta}$$

Esta cifra representa el tiempo efectivo que un agente dedica a cada conversación, teniendo en cuenta su capacidad para gestionar múltiples conversaciones simultáneamente.

Es importante destacar que estos valores pueden variar según la complejidad de las consultas y las herramientas utilizadas. En entornos con alta automatización o con el uso de chatbots, el tiempo de resolución puede ser más bajo, mientras que en situaciones que requieren una atención más personalizada, el tiempo puede ser más elevado.

En caso de que este servicio se implante a lo largo del contrato, y el TMO corregido se desvíe más de un 5 % al alza o a la baja, se aplicará una tabla con factor corrector del precio, por conversación resuelta tipo chat, igual a la definida en el apartado 2.7 de este documento.

## 2.6 Datos volumen del servicio de realización de campañas comerciales o de fidelización con emisión de llamadas

A la fecha de redacción de este documento, este servicio es de volumen residual.

No obstante, es posible que BSM pueda encargar al adjudicatario alguna campaña específica en algún momento del contrato.

Por este motivo, de entrada no deberá dimensionarse el equipo teniendo en cuenta este servicio por parte del adjudicatario.

Aunque podría suceder que, en un futuro, el dimensionado necesario para realizar posibles campañas encargadas por BSM varíe. Por este motivo, la propuesta económica se basa en un escalado de precios en función del volumen del servicio. Será responsabilidad del adjudicatario disponer del número de agentes y coordinadores necesarios para dar el servicio cumpliendo con los ANS establecidos en el apartado correspondiente de este documento.

## 2.7 Tiempo medio de llamada comercial, de información, fidelización o *callback*

Los precios están calculados en base al tiempo medio de operación en el año 2025, para llamadas salientes de (TMO) = 172 segundos.

En caso de desvío del TMO mensual de las campañas de emisión de llamadas o *callback* con respecto a los 172 segundos, se aplicará el siguiente factor corrector al precio de llamada atendida:

Variación TMO mensual llamadas salientes (%)	Tramo TMO mensual efectivo (segundos)	Factor corrector precio contacto útil
Baja un 15 % o más	menos de 146,2 s	- 15 %
Baja entre un 10 % y un 15 %	entre 146,2 s y 154,8 s	- 10 %

Baja entre un 5 % y un 10 %	entre 154,8 s y 163,4 s	- 5 %
Sube y baja hasta un 5 % de 172 s	entre 163,4 s y 180,6 s	igual
Sube entre un 5 % y un 10 %	entre 180,6 s y 189,2 s	+ 5 %
Sube entre un 10 % y un 15 %	entre 189,2 s y 197,8 s	+ 10 %
Sube más de un 15 %	más de 197,8 s	+ 15 %

### 3. SERVICIOS DE ATENCIÓN DEL CONTACT CENTER

El adjudicatario prestará los servicios de *contact center* según los requerimientos del pliego durante la vigencia del contrato.

Se consideran los siguientes servicios a prestar por los agentes del *contact center* externo, de forma no limitativa:

- Atención telefónica de llamadas entrantes (se considerará “llamada telefónica atendida” cuando tenga un TMO > 3 segundos).
- Tareas de *back office*. Se consideran de dos tipos:
  - Tareas de *back office* de tipo envío postal (preparación de etiqueta y envío).
  - El resto de tareas de *back office*, que serán las no clasificadas como tareas de envío postal, en que deberá simularse y determinar, de mutuo acuerdo entre las partes, el tiempo a emplear por parte del adjudicatario en la ejecución de las mismas.
- Atención escrita a conversaciones tipo chat. Se consideran:
  - Chats integrados en las webs/apps, WhatsApp for Business, Telegram, Facebook Messenger o similar (ANS respuesta a cliente de menos de 2 min).
- Realización de campañas mediante emisión de llamadas.
- Realización de llamadas de retorno, *callback*, a clientes que hayan llamado y no se hayan podido atender.

Los agentes del adjudicatario utilizarán el CRM, centralita telefónica y otras aplicaciones de BSM para registrar y dar los servicios de *contact center*.

En el caso de que durante el transcurso del contrato surja la necesidad de introducir una nueva tarea en los servicios de atención del *contact center*, y en función de la evolución del mercado, se estudiará por parte de BSM y del adjudicatario su viabilidad de implantación dentro del contrato de servicios.

#### 3.1 Implantación

El adjudicatario, una vez firmado el contrato, tendrá que preparar y formar al personal necesario para poder prestar los servicios mencionados. Se consideran dos fases:



- Fase 1 (60 días antes y hasta el día 1 de actividad del nuevo servicio de *contact center*): empezar el proceso de subrogación de personal según la normativa vigente.
- Fase 2: inicio de la actividad (fecha por acordar entre BSM y proveedor).

### 3.1.1 Marco tecnológico para la implantación del servicio

Con el fin de garantizar una implantación segura, funcional y eficiente del nuevo servicio de *contact center* externalizado, el adjudicatario deberá cumplir los siguientes requisitos tecnológicos:

#### Infraestructura y sistemas

El adjudicatario deberá disponer, antes del inicio del servicio, de una infraestructura tecnológica totalmente operativa que cumpla con los requisitos de capacidad, fiabilidad y seguridad necesarios para garantizar la prestación del servicio en las condiciones establecidas. Dicha infraestructura deberá incluir:

- Estaciones de trabajo adecuadas para los agentes.
- Red de telecomunicaciones con ancho de banda suficiente que garantice poder dar el servicio cumpliendo todos los requisitos del presente pliego técnico.

#### Seguridad y conectividad

El adjudicatario deberá garantizar una conexión segura entre las instalaciones (o puntos de prestación del servicio y el entorno tecnológico de BSM mediante mecanismos de conexión cifrada (VPN o equivalente), con protocolos que aseguren la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información transmitida.

Desde el momento de la implantación del servicio, deberá incorporar las medidas de ciberseguridad adecuadas para evitar accesos no autorizados, pérdidas o manipulaciones de datos, incluyendo protocolos de control, registro de accesos y actualizaciones de seguridad periódicas.

#### Control de usuarios y permisos

Durante la fase de implantación deberá habilitarse el sistema de gestión de identidades y accesos, con perfiles de usuario diferenciados según funciones (agentes, coordinadores, supervisión, etc.). Habrá que asegurar:

- Trazabilidad de las acciones mediante *logs* de actividad.
- Protocolos de alta, baja y modificación de usuarios.

- Supervisión de los accesos y auditorías periódicas.

### Gestión de incidencias

El proceso de gestión de incidencias, desde el primer día de servicio, deberá:

- Registrar y categorizar incidencias tecnológicas u operativas.
- Escalarlas al equipo correspondiente.
- Hacer su seguimiento en tiempo real y consultar su estado.
- Elaborar informes periódicos durante la fase de implantación y de explotación del servicio.

Este proceso deberá estar alineado con buenas prácticas como ITIL o ISO 20000, o disponer de un nivel de equivalencia funcional.

Dado que BSM es el titular de la infraestructura tecnológica principal —como el CRM y la centralita telefónica—, cualquier incidencia que afecte a estos sistemas también impactará en el servicio que presta el adjudicatario. En estos casos, no será necesario que el adjudicatario abra una incidencia propia, pero sí deberá registrar su constancia e informar a BSM en el momento en que detecte su mal funcionamiento, si este no ha sido comunicado previamente. El objetivo es garantizar una comunicación ágil y bidireccional sobre cualquier afectación que comprometa la continuidad del servicio.

Asimismo, el contratista deberá disponer de un protocolo interno de gestión de incidencias específico para situaciones que afecten a su propia operativa o infraestructura, tales como cortes de suministro eléctrico, caídas de la conexión a internet (wifi o red), problemas con el equipamiento informático u otras incidencias propias. Este protocolo deberá incluir medidas de respuesta y contingencia, y deberá ser notificado a BSM siempre que se produzca alguna de estas situaciones, indicando el alcance y el tiempo estimado de resolución.

### Plan de transición

El adjudicatario deberá entregar a BSM, en la fase inicial, un plan de transición tecnológica que incluya:

- Calendario de instalación, configuración y pruebas.
- Pruebas de integración con los sistemas de BSM.
- Protocolos de aceptación técnica.

Este plan de transición deberá ser validado por BSM y no deberá exceder de los **14 días** naturales desde su fecha de inicio.

### 3.2 Servicio de atención telefónica por llamada atendida

En el caso del servicio de atención telefónica, para cada uno de los servicios que se describirán posteriormente, y en los horarios y días indicados, el usuario o ciudadano podrá ser atendido por el servicio de locución automática, mediante el cual ya resolverá su solicitud/incidencia, o bien esperar a ser atendido por un agente.

En tal caso, y en determinados horarios, la llamada pasará en un primer nivel al personal de Servicio al Cliente de BSM/CBSA. Fuera de estos horarios, o en caso de que los recursos de BSM no sean suficientes, las llamadas serán automáticamente desbordadas al *contact center* externo (en adelante, el CCE), que deberá atenderlas cumpliendo con los acuerdos de nivel de servicio (en adelante, ANS) y calidad establecidos en el apartado correspondiente de este documento.

BSM se reserva el derecho de cambiar el orden de estos circuitos, pudiendo poner el *contact center* externo en el primer nivel y BSM en el segundo, en cualquier momento del contrato, según las necesidades de BSM, o en paralelo, en su caso. También se reserva el derecho de no desbordar llamadas al CCE en algún servicio o negocio concreto si lo considera oportuno.

#### 3.2.1 Circuito y gestión operativa del servicio de llamadas telefónicas entrantes

Para cada uno de los números anteriormente indicados, y para todos los que se puedan incorporar, se establece el siguiente circuito de inicio, que podrá ser modificado en cualquier momento del contrato según las necesidades de BSM/CBSA y de cada servicio que ofrece a la ciudadanía.

#### Configuración general

Cada uno de los números anteriores, propiedad de BSM, están configurados en la centralita de BSM. Este servicio está operativo los 365 días del año y las 24 horas del día.

Las franjas de horario nocturno, días festivos o pago extra por idioma se abonarán en función del coste establecido en los convenios.

La totalidad de las llamadas será atendida en un primer nivel por un servicio de locución automática (IVR), que estará alojado en la centralita de BSM.

#### Flujo y gestión de llamadas

En la recepción de una llamada se pueden producir las siguientes situaciones:

Se dispone de una locución de bienvenida, y en prácticamente todos los teléfonos se tiene configurado un árbol de locuciones. En caso de que el usuario desee obtener

información y resolver dudas generales y el árbol comentado anteriormente sea suficiente, la llamada finaliza sin entrar a un operador.

En caso de que el usuario desee hablar con un operador, la centralita determina de forma automática, en primer lugar, si la llamada se recibe dentro del horario de atención personalizada. En caso de que no sea así, se activa una locución donde se informa del horario de atención telefónica con personal.

Si el usuario desea una atención personalizada con un operador dentro del horario de atención, en caso de que en BSM haya disponibilidad de agentes, la centralita transfiere la llamada a los agentes de BSM. Una vez realizado este proceso, la centralita procede del siguiente modo:

- Si detecta que los usuarios asignados al servicio están disponibles, les transfiere la llamada.
- Si detecta que los usuarios asignados al servicio no están disponibles, y pasada una cola de X segundos, se transfiere la llamada al CCE para que se realice una atención personalizada por parte de alguno de los agentes disponibles.
  - o En caso de que el usuario desee una atención personalizada con un operador dentro del horario de atención pero fuera del horario de los agentes de BSM, la centralita transfiere la llamada directamente a los agentes disponibles del CEE para realizar una atención personalizada. Si este no tiene disponibilidad de agentes, la locución indicará al cliente el tiempo previsto de espera.
  - o En caso de que el usuario desee una atención personalizada con un operador pero en un idioma diferente al catalán o al castellano (como, por ejemplo, inglés o francés), la centralita transfiere directamente la llamada a los agentes disponibles del adjudicatario.
  - o BSM se reserva el derecho de cambiar este criterio si lo considera oportuno en cualquier momento, y podrá pasar estas llamadas por sus propios agentes en primera instancia.
  - o El sistema atenderá las llamadas entrantes de forma automática, asegurando una distribución equitativa y eficiente entre los agentes disponibles. Una vez finalizada cada llamada, el agente dispondrá de un margen de 15 segundos *de after call work* entre llamada y llamada.

### Llamadas no atendidas

En caso de que la llamada quede a la espera en el CCE porque no hay disponibilidad de agentes, deberá ser atendida a la mayor brevedad posible, cumpliendo con los ANS establecidos en el correspondiente apartado de este documento. En caso de que la llamada finalmente no sea atendida, será registrada como llamada abandonada/no vista.

En cualquier caso, cada teléfono tiene establecido su circuito de llamadas correspondiente, y BSM los puede modificar y establecer según las necesidades de cada momento.

## CRM y registro de llamadas

Es obligatorio que todas las atenciones telefónicas de más de tres segundos realizadas por los agentes del adjudicatario se tipifiquen en el sistema CRM Salesforce de BSM. El negocio de la llamada vendrá tipificado de forma automática en Salesforce, pero habrá otros campos que el agente deberá tipificar manualmente en función de la información extraída de la llamada con el cliente.

## Tiempo operativo posllamada

Con el objetivo de garantizar una correcta atención y registro de cada interacción, se prevé un tiempo técnico de 15 segundos entre llamadas, durante el cual el agente podrá finalizar la tipificación de la gestión realizada o llevar a cabo otras acciones complementarias de carácter administrativo u organizativo. Este intervalo se incluirá dentro del cómputo global de la prestación del servicio y se considera necesario para asegurar la calidad y trazabilidad del servicio ofrecido. Se facturará sumando estos 15 segundos al TMO de la llamada.

## Facturación

La facturación se basará en los datos de la centralita (Amazon Connect o Quicksight). Solo se facturarán las llamadas atendidas con una duración superior a 3 segundos.

La centralita está integrada dentro del CRM de BSM. Por lo tanto, el registro de estas actividades es automático. Para definir el nivel de facturación de las llamadas gestionadas por el CCE, tanto las entrantes como las salientes, se considerarán los datos registrados en la centralita. Estas llamadas deberán tener una duración superior a 3 segundos ( $TMO > 3\text{ s}$ ) para que sean consideradas de cara a la facturación. Toda llamada con un TMO igual o inferior a 3 segundos será descartada de la facturación. A la facturación se añadirán el resto de servicios proporcionados en función del coste establecido para los mismos.

En algunos casos, y en función de las instrucciones operativas facilitadas por BSM, los agentes del adjudicatario, además de tipificar la llamada al CRM, deberán abrir “casos” en el propio CRM de quejas, reclamaciones o incidencias reportadas por los clientes, que inicialmente asignarán a BSM para que se pueda dar una respuesta final al cliente. Este hecho queda dentro de la gestión de la llamada y no comportará un coste extra para BSM, queda incluido en el coste de llamada atendida por el adjudicatario. Si BSM solicita en algún momento del contrato al adjudicatario que sean sus propios agentes quienes resuelvan estos casos, el adjudicatario los facturará en función de la tarifa correspondiente como tareas de *back office*.

## Acceso a sistemas y formación

BSM facilitará al adjudicatario acceso a su CRM, centralita telefónica y el resto de sistemas de gestión y aplicaciones informáticas necesarias para poder prestar el

servicio de atención telefónica con garantía a los clientes de BSM y ciudadanos de Barcelona, así como la formación correspondiente.

### 3.3 Tareas generales de *back office*

En el caso de las tareas de *back office*, BSM/CBSA podrá encargar al adjudicatario la gestión parcial de diferentes tareas, mayoritariamente respuestas escritas a casos de atención al cliente y algunas manipulaciones o trámites, siempre cumpliendo con los ANS y la calidad establecidos en el correspondiente apartado de este documento.

#### Tipos de tareas

BSM facilitará al adjudicatario una relación de las diferentes tareas de *back office* con posibilidad de ser delegadas al CCE en función del tiempo a emplear, para facilitar su recuento y facturación en los 3 primeros días naturales de cada mes, que se hará a través del CRM u otros sistemas que BSM designe a tal efecto.

Se podrán añadir y quitar tareas según el criterio de BSM. En términos de facturación, se contarán dos tipos de tareas:

- Tareas de envío postal: definidas en el apartado 2.3.2 de este documento.
- Tareas de *back office*: cualquier tarea que no entre en tareas de envío.

BSM dispondrá de una cantidad determinada de agentes propios que realizarán la mayoría de las tareas de *back office* que estén pendientes de resolver.

#### Objetivo y ámbito del servicio

Este servicio de *back office* se basará principalmente en la resolución de diferentes casos de Servicio al Cliente de los diversos negocios de BSM/CBSA, mayoritariamente respuestas a incidencias, quejas, reclamaciones o sugerencias de los clientes, u otros, que se gestionarán a través del CRM o la plataforma de atención al cliente con la que trabaje BSM en ese momento.

Una parte de este *back office* podrá ser delegada al CCE por parte de BSM para ayudar al adjudicatario a aumentar la productividad de los agentes en horas valle.

En este sentido, las tareas a realizar y que determinará y asignará BSM al CCE según la necesidad de cada momento podrán ser: la gestión de casos abiertos en el CRM de cualquiera de los negocios de BSM, funciones omnicanal y redes sociales, así como otras tareas de *back office* que BSM considere, siempre dentro de las categorías definidas anteriormente.

#### Formación y compromisos de calidad

BSM facilitará toda la formación necesaria a los coordinadores y formadores del adjudicatario para poder realizar estas tareas, y el CCE deberá cumplir con los ANS y los niveles de calidad establecidos en el correspondiente apartado del presente pliego.

## **Facturación**

Es obligatorio que todas las tareas desempeñadas por los agentes del adjudicatario se introduzcan tal como lo requiera BSM al CRM o mediante la herramienta que BSM determine, ya que la facturación de los volúmenes de atenciones se extraerá de estas herramientas. Se facturará por caso resuelto o tarea desempeñada.

En ningún caso BSM abonará una tarea no registrada ni justificada debidamente.

### **3.4 Servicio de atención escrita de conversaciones tipo chat**

En relación con el servicio de atención escrita por chat, BSM podrá encargar al adjudicatario la gestión parcial o total de estas conversaciones, si llegan a implantarse durante la vigencia del contrato. Estas atenciones consistirían principalmente en responder chats de Servicio al Cliente activados en webs o canales digitales de los negocios de BSM/CBSA, cumpliendo siempre con los ANS y la calidad establecidos en este pliego. Aunque actualmente este canal no está activo, se está valorando su implantación en determinados servicios.

#### **Modalidad de gestión y facturación**

En caso de desplegarse, se facturarán las conversaciones resueltas por agente del CCE de acuerdo con el escalado de precios aplicable. Estos chats podrán estar asistidos por bots, que derivarán las consultas a agentes reales cuando no puedan resolverlas. BSM contará con agentes propios para atender estos casos, abriendo, en su caso, incidencias en el CRM, convirtiéndose en tareas de *back office*.

#### **Recursos y formación**

Si BSM no dispone de recursos suficientes o debe priorizar otras tareas, podrá delegar en el CCE la gestión completa o parcial de este servicio. BSM proporcionará la formación necesaria a los coordinadores del adjudicatario, y el CCE deberá cumplir con los ANS y niveles de calidad establecidos.

#### **ANS y facturación**

Se aplica un único ANS de 2 minutos para canales como chats web/app, WhatsApp, Telegram, Facebook Messenger o similares. La facturación se realizará por conversación resuelta, según la tarifa del canal y datos extraídos del *software* utilizado, esté o no integrado con el CRM de BSM.



### 3.4.1 Canales de atención escrita de conversaciones tipo chat

El adjudicatario gestionará las conversaciones de Servicio al Cliente a través de los canales digitales que BSM o CBSA activen durante el contrato. Estos canales incluyen chats en webs/apps, WhatsApp Business, Telegram, Facebook Messenger y otros que puedan incorporarse. BSM avisará de la puesta en marcha de nuevos canales con 30 días naturales de antelación, y el adjudicatario deberá formar a los agentes en consecuencia.

#### Operativa y condiciones de servicio

Los agentes del CCE atenderán conversaciones según el volumen y la naturaleza de la demanda, dentro de los horarios establecidos. La facturación se realizará por conversación resuelta, según canal y tarifas pactadas, con datos extraídos del *software* de gestión de chats (integrado o no en el CRM).

#### Parámetros de operabilidad

El tiempo máximo de respuesta será de 2 minutos, considerando un TMR de 3,33 minutos y una simultaneidad de 3 a 4 conversaciones por agente. El servicio se prestará en catalán, castellano e inglés, y eventualmente en francés según el canal.

El adjudicatario gestionará conversaciones escritas de Servicio al Cliente mediante canales digitales, siempre que BSM o CBSA decidan activarlos durante la vigencia del contrato.

### 3.4.2 Circuito de gestión de conversaciones tipo chat

Tanto los agentes de BSM como los del *contact center* externo (CCE) deberán conectarse al sistema de chat correspondiente dentro del horario establecido para la prestación del servicio. La atención a las consultas se deberá llevar a cabo cumpliendo con los niveles de servicio (ANS) y los estándares de calidad definidos por BSM, utilizando en todo momento las herramientas de apoyo disponibles, como las FAQ, guías operativas o cualquier otra documentación facilitada.

Cuando la naturaleza de la consulta lo requiera —según los procedimientos establecidos—, el agente deberá crear un caso en el sistema CRM para su derivación al *back office*, recogiendo la información relevante extraída de la conversación mantenida con el cliente.

#### Sistema de desbordamiento y gestión de colas

El sistema de desbordamiento del canal de chat será configurado y gestionado por BSM, que determinará los criterios de activación en función de las necesidades específicas de los diferentes negocios y del estado de las colas de atención en tiempo real. El objetivo de este mecanismo es garantizar la continuidad del servicio y optimizar los recursos disponibles, asegurando una atención eficiente ante incrementos puntuales de la demanda.



### 3.5 Servicio de realización de campañas específicas, comerciales o de fidelización mediante emisión de llamadas

BMS y CBSA podrán encargar al adjudicatario la realización de campañas de llamadas salientes con fines comerciales, informativos, de fidelización o de recogida de datos.

Estas acciones se comunicarán al adjudicatario con una **antelación mínima de 10 días laborables**, siempre que sea posible, y siempre respetando la normativa de protección de datos y las instrucciones operativas de BSM y/o CBSA.

- **Funciones del agente del CCE**

1. Emisión de llamadas a clientes o usuarios con el objetivo asignado.
2. Acreditación del cliente en su caso (incluyendo procesos de cobro si BSM lo autoriza).
3. Registro de la interacción en el CRM o en la herramienta indicada por BSM o CBSA.
4. Actitud comercial y empatía durante toda la interacción.

- **Idiomas requeridos**

Catalán, castellano e inglés (según necesidad de la campaña).

- **Facturación**

Se facturará por “contacto útil conseguido” (se considera contacto útil aquel en que el agente ha hablado con el cliente y ha obtenido una respuesta clara sobre la propuesta comercial o comunicación realizada).

- **Parámetros operativos y control de calidad**

- Tiempo medio de llamada: 3 minutos (182 segundos).
- En caso de desviaciones mensuales importantes del TMO, se aplicará un factor corrector al precio según tabla de ajuste.

### 3.6 Llamadas de retorno (*callback*)

Estas llamadas se realizarán en momentos en los que el volumen de llamadas entrantes sea más bajo y permita dedicar a uno o más agentes a llamar a aquellos clientes que lo hayan hecho en momentos en los que no había ningún agente disponible, quedando la

llamada como llamada no atendida. Habrá que verificar previamente que el cliente no se haya puesto en contacto en un segundo intento para evitar llamar a un cliente que en realidad ya haya sido atendido.

- **Facturación**

Se facturará en concepto de llamada saliente, en base a la tabla de precios establecida para las mismas, siempre y cuando la llamada haya sido atendida, con un TMO superior a 3 segundos.

### **3.7 Plan de devolución de los servicios del CCE**

Será obligatorio un plan de devolución del servicio que garantice una salida ordenada y estructurada al final del contrato. Este plan deberá incluir:

- Procedimiento para el traspaso de la documentación, conocimiento operativo e información generada durante el servicio.
- Devolución de todos los datos, archivos y materiales propiedad de BSM, en formatos interoperables y sin pérdida de información.
- Mecanismos de apoyo a la nueva adjudicataria, en su caso, durante un periodo de transición pactado.
- Eliminación segura de los datos una vez transferidos, de acuerdo con la normativa vigente sobre protección de datos.

### **3.8 Otros servicios no identificados**

Para los servicios que se puedan incorporar en el futuro, BSM establecerá los métodos de cálculo para determinar los volúmenes facturables y los importes correspondientes, los cuales deberán ser acordados previamente entre las partes antes de la puesta en marcha del servicio.

## **4. Definición de los servicios de centralita virtual o *cloud contact center***

BSM proporcionará los medios técnicos necesarios para que el adjudicatario pueda prestar los servicios de *contact center* mediante una solución de *cloud contact center*, Amazon Connect, integrada con el CRM de BSM, Salesforce.

Estos sistemas tienen todas las funcionalidades necesarias para que el adjudicatario pueda llevar a cabo todos los servicios contratados:

### **4.1 Funcionalidades de la solución de centralita virtual de Amazon Connect**

- Llamadas entrantes

El sistema de centralita virtual se encuentra integrado en el CRM Salesforce, donde entran las llamadas y se asignan de forma automática, y según los flujos definidos, a un agente que se encuentre disponible en ese momento.

Las llamadas, una vez asignadas a un agente, se descolgarán de forma automática para ser atendidas por el agente, y una vez finalizada la llamada, el agente tiene asignado un tiempo de 15 segundos entre llamadas para poder hacer las gestiones adecuadas.

- IVR

El sistema IVR dispone de funcionalidades avanzadas para guiar al usuario mediante menús con tonos DTMF, incluyendo submenús y opciones que pueden consultar sistemas externos vía *webservice*, con respuestas inteligibles en catalán, castellano e inglés. Además, permite el uso de locuciones grabadas o generadas con tecnología *text-to-speech*.

BSM puede configurar locuciones, así como dar permisos a ciertos usuarios del adjudicatario para que puedan acceder a la parte de configuración de la aplicación para, en caso necesario y cuando BSM lo solicite, independientemente de si es fin de semana o día festivo, hacer modificaciones/activar/desactivar las locuciones de contingencia.

Se hace uso de *whispers* para avisar a los agentes sobre el contexto de la llamada (negocio e idioma).

BSM se reserva el derecho de hacer modificaciones en los circuitos, así como la posibilidad de añadir evolutivos que incluyan automatizaciones o la incorporación de la IA en la propia IVR para aumentar el número de llamadas atendidas de forma automática.

- Zona de gestión

La herramienta permite el acceso restringido y personalizado a una zona de gestión de la plataforma, mediante usuario y contraseña, donde se puede monitorizar en tiempo real el estado de las operaciones.

A través de esta zona de gestión se podrá acceder a todos los datos generados derivados de los servicios telefónicos de BSM, tal como se ha concretado en el punto “IVR” (vida completa de toda la llamada, saltos/grupos de destinatarios donde se ha enviado la llamada, grabaciones de las llamadas, identificación de las llamadas desbordadas, etc.).

Este registro de llamadas está detallado al máximo para poder identificar individualmente cada una de las llamadas llegadas a cualquiera de los servicios telefónicos de BSM y, por lo tanto, saber si la llamada ha finalizado en el menú hablado, si se ha hablado con un agente de atención telefónica (usuario del sistema) u otro, el

tiempo de espera / en conversación / en el menú hablado / etc. donde ha estado la llamada, entre otra información.

- **Estadísticas de tráfico y facturación**

BSM dispone de un sistema de gestión de estadísticas en tiempo real basado en la plataforma web Quicksight, que permite consultar de forma inmediata y personalizada los datos relativos a la actividad del servicio de atención ciudadana. Este sistema permite aplicar múltiples filtros, como rangos temporales, tipo de servicio y destino y origen de las llamadas, entre otros. Los datos son consultables por parámetros como:

- Fecha y franja horaria
- Línea de entrada y operador
- Origen geográfico de la llamada
- Duración y resultado de la llamada
- Tiempo de espera antes de ser atendido
- Centro de atención y agente asignado
- Tiempo de atención

El sistema ofrece visualizaciones gráficas en tiempo real y permite la descarga de la información en varios formatos, como texto y Excel, para facilitar su análisis y seguimiento. Este entorno facilita la monitorización constante del servicio y favorece la toma de decisiones basada en datos.

- **Grabación de llamadas**

El sistema graba y transcribe todas las llamadas recibidas.

Estas grabaciones están disponibles en la plataforma de la centralita de Amazon Connect y en el sistema de CRM Salesforce.

La plataforma permite a BSM descargar las llamadas.

El sistema de grabaciones permite a los supervisores y administradores del sistema localizar una llamada con diferentes filtros, como número de teléfono del cliente, periodo de tiempo en el que se ha llevado a cabo la llamada o conjunto de llamadas, servicio al que el cliente ha llamado, agente que ha atendido la llamada y otros que puedan ser relevantes.

- **Gestión de colas de espera**

La cola de llamadas está gestionada en la plataforma, y la llamada no aparecerá hasta que el agente esté en disposición de atenderla. Pasados N segundos, la llamada salta a los agentes del CCE, siendo este parámetro 'N' configurable. También se puede configurar una pausa entre llamada y llamada de X segundos, para dar tiempo a los

agentes a tipificar la actividad. Todos estos parámetros se definen individualmente para cada uno de los servicios telefónicos de BSM/CBSA, con el fin de concretar los grupos de destinatarios en el circuito de cada servicio telefónico.

Asignación de preferencias en llamadas en función de los *skills* determinados en cada agente.

Gestión dinámica de la cola en tiempo real y control cumplido desde el desbordamiento de la misma.

Agrupación entre sí de diferentes colas de llamadas para gestionarse global o individualmente a la hora de ser enviadas a grupos de destinatarios (comportamientos a la hora de enviar a un operador o a otro).

Música, tiempo y mensajes de espera configurables, así como avisos a todos los operadores y destinatarios a través de *whispers* o similares.

Estadísticas de colas en tiempo real (llamadas en cola, llamadas atendidas, llamadas abandonadas, llamadas desbordadas, tiempo medio de espera, estadísticas de clientes vs. llamadas).

- Transferencia de llamadas

La herramienta permite al receptor de una llamada hacer la transferencia de la misma a cualquier número de la agenda, ya sea por necesidad de pasar la llamada a un segundo nivel o bien por redirección de la misma a otro negocio.

- Control de repetición de llamadas

La grabación de las llamadas en la herramienta CRM Salesforce permite al agente visualizar el historial de llamadas/interacciones del usuario que está llamando.

- Llamadas salientes

La herramienta permite hacer llamadas salientes. Estas se hacen por defecto con número de salida de negocio corporativo, pero el agente tiene la libertad de seleccionar desde qué negocio quiere hacer la llamada saliente, que tendrá que coincidir con el negocio en nombre del cual está llamando.

- Integración con pasarela de pago

La plataforma posibilita la integració de un sistema de IVR de pago seguro que permite gestionar la realización de pagos telefónicos de forma segura con una pasarela de pago.

- Integración con el BI de BSM

La plataforma ofrece una interfaz de integración con el objetivo de medir datos relacionados con indicadores de rendimiento y generar *dashboards* interactivos en la herramienta BI.

- Integración con el CRM de BSM

El sistema de centralita Amazon Connect está totalmente integrado con la herramienta CRM de Salesforce.

- Plataforma omnicanal

Amazon Connect soporta la integración de canales como chat, chatbot, WhatsApp, Telegram, SMS, asistentes virtuales y otros. Estos canales se pueden activar progresivamente según las necesidades de BSM.

- Encuestas de satisfacción telefónicas

El sistema permite configurar y gestionar encuestas telefónicas posllamada, con control total sobre las preguntas, frecuencia y momento de envío. Los resultados se pueden visualizar fácilmente y exportar para hacer seguimiento individual o agregado de la calidad percibida por los usuarios.

- Licencias

El adjudicatario deberá solicitar con un periodo de **antelación de una semana** las licencias de las nuevas incorporaciones a BSM. En caso de no respetar el mínimo de antelación, BSM no podrá garantizar la disponibilidad de las licencias para las fechas requeridas. Será obligación del adjudicatario mantener informado a BSM de cualquier cambio en el personal, para que BSM pueda mantener actualizadas las licencias.

## 5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA, DIMENSIONAMIENTO MÍNIMO Y FUNCIONES DEL EQUIPO

La adjudicataria deberá garantizar una estructura organizativa sólida y especializada integrada, como mínimo, por cinco perfiles clave que aseguren la ejecución eficiente y de calidad de los servicios contratados:

- **Agentes de atención al cliente del CCE**  
Representan la primera línea de interacción con la ciudadanía y son responsables de gestionar tanto las llamadas como las conversaciones escritas, según los protocolos establecidos por BSM.
- **Coordinadores del servicio de atención al cliente del CCE**  
Habrá como mínimo un coordinador por turno, encargado de supervisar en tiempo real el equipo de agentes, garantizar la cobertura del servicio, resolver incidencias operativas y velar por el cumplimiento de los ANS.
- **Supervisores del servicio**  
Tienen la responsabilidad de llevar a cabo el seguimiento de la calidad del servicio, mediante auditorías, informes de rendimiento y sesiones de *feedback* con los equipos.
- **Responsable de calidad**  
Vela por el mantenimiento de los estándares de calidad definidos por BSM e impulsa la mejora continua del servicio mediante acciones correctivas y planes de formación.
- **Gestor/a o jefe/a de proyecto**  
Asume la coordinación global del servicio, actuando como interlocutor directo con BSM/CBSA, garantizando el cumplimiento de los objetivos del contrato y la coordinación transversal de todas las áreas implicadas.

### Dedicación exclusiva del personal

Dada la complejidad y diversidad de los servicios gestionados por BSM/CBSA —que incluyen ámbitos tan diversos como movilidad, aparcamientos, parques de atracciones, servicios sociales, sanciones, cementerios o trámites municipales—, es requisito indispensable que el 100 % del personal destinado a los servicios de atención telefónica y escrita tenga dedicación exclusiva al contrato con BSM/CBSA.

Esta dedicación completa garantiza:

- Un alto nivel de compromiso con el servicio y la ciudadanía y estabilidad operativa.
- Una formación continua y especializada en los procedimientos y herramientas específicos de BSM/CBSA.
- Una gestión operativa eficiente y una respuesta ágil a incidencias.
- Una atención empática y cuidadosa, especialmente en temáticas sensibles.

La dedicación exclusiva evita solapamientos con otros servicios o contratos y asegura un equipo plenamente integrado en el modelo operativo de BSM, lo que contribuye directamente a la calidad, fiabilidad y mejora continua del servicio, favoreciendo la cohesión del equipo, la



adecuación a las necesidades cambiantes del servicio y la mejora continua de la experiencia ciudadana.

### 5.1 Funciones de los agentes de atención al cliente del CCE

Las funciones de los agentes de atención al cliente del CCE serán las siguientes:

- Utilización del *software* y herramientas facilitadas por BSM para la atención al cliente: CRM con escritorio unificado, y aplicaciones propias de cada área de negocio y tipología: *back office*, aplicaciones web, aplicaciones de escritorio, webs de los negocios de BSM, etc.
- Recepción y atención de llamadas telefónicas de acuerdo con los procedimientos de trabajo previamente establecidos, así como la incorporación de las actualizaciones que se produzcan en estos.
- Respuesta a las tareas de *back office* encargadas por BSM de acuerdo con los procedimientos de trabajo previamente establecidos, así como la incorporación de las actualizaciones que se produzcan en estos.
- Respuesta a las conversaciones tipo chat encargadas por BSM de acuerdo con los procedimientos de trabajo previamente establecidos, así como la incorporación de las actualizaciones que se produzcan en estos.
- Realización de campañas telefónicas específicas, comerciales, informativas o de fidelización encargadas por BSM de acuerdo con los procedimientos de trabajo previamente establecidos, así como la incorporación de las actualizaciones que se produzcan en estos.
- Registro de todas las solicitudes de información, sugerencias, quejas e incidencias realizadas por los clientes de BSM con toda la información necesaria para su gestión en el sistema de gestión que BSM facilite a tal efecto, o en el del adjudicatario, en caso de contingencia del primero.
- Registro y traslado al coordinador de los agentes del CCE o a las herramientas que BSM ponga a disposición del adjudicatario de cualquier tipo de oportunidad detectada mediante escucha activa en cualquiera de las unidades de negocio de BSM.
- Notificación al coordinador de los agentes del CCE de fallos en el sistema o cualquier otra información relevante.
- Otras funciones que puedan surgir por necesidades del servicio.
- Registro y tramitación de todos los datos necesarios correspondientes a cada operación en las herramientas de gestión.

Entre sus tareas, los agentes del CCE facilitarán la información que se encuentre en los procedimientos y protocolos de trabajo.



Los documentos de protocolos y procedimientos serán proporcionados por BSM para garantizar la correcta intermediación con el ciudadano.

Cualquier innovación o modificación de los procedimientos actuales de cada uno de los servicios de BSM serán informadas al adjudicatario a la mayor brevedad posible.

En caso de que se decida incorporar algún otro servicio, BSM facilitará toda la información necesaria al adjudicatario con la suficiente antelación para que este pueda realizar la formación correspondiente a su personal.

## 5.2 Funciones de los coordinadores del servicio de atención al cliente del CCE

Independientemente de las tareas implícitas al puesto de trabajo definidas por su empresa, el coordinador del servicio deberá:

- Formar a los trabajadores de manera conjunta con el Quality, de acuerdo con los procedimientos de trabajo establecidos. Por lo tanto, la formación y, por extensión, la información de los cambios en los agentes quedará a cargo de la empresa adjudicataria.
- Transmisión de las actualizaciones de los procedimientos de trabajo al personal a su cargo, así como de los comunicados internos emitidos por BSM a través de los canales que este considere oportunos. El/la coordinador/a deberá velar porque todo el personal esté debidamente informado y actualizado, asegurando la comprensión y aplicación de la información comunicada, tanto si se trata de procedimientos formales como de comunicados operativos más breves.
- Evaluación y monitorización de los trabajadores de manera conjunta con el Quality, detectando posibles errores tanto en su tarea como en los procedimientos de trabajo para el posterior traslado a BSM y la valoración del cambio.
- Realización de auditorías internas de calidad de llamadas entrantes y salientes realizadas por los agentes del CCE, y también de tareas de *back office* y conversaciones tipo chat en coordinación con el Quality.
- Asumir cualquiera de las funciones de agente, si fuera necesario, en caso de acumulación de llamadas, tareas de *back office* o conversaciones tipo chat, o de puestos no cubiertos.
- Atención de llamadas conflictivas, resolución de incidencias o realización de llamadas a los coordinadores del servicio definidos por BSM.
- En el caso de producirse una incidencia en el servicio, esta se comunicará a BSM, que podría pedir al adjudicatario que la introdujera en un sistema de gestión de incidencias proporcionado por BSM con toda la información que se requiera.

- Realización de informes de calidad, tipológicos, de actividad, KPI y todos los que puedan ser requeridos por BSM, ya sea a través del CRM de BSM o de las herramientas disponibles para tal fin.
- Coordinación de los equipos de trabajo del *contact center* e intermediación entre estos y los servicios de BSM.
- Dominio y conocimiento de todas las herramientas de gestión de clientes y atención al cliente proporcionadas por BSM: CRM, centralita, SGRA (sistema gestión residentes área) y otras herramientas necesarias.
- Coordinación de las auditorías de calidad con las empresas auditoras externas que se detallan en el apartado de obligaciones del adjudicatario.
- Realización y entrega de todos los informes mensuales que BSM requiera sobre las tareas de *contact center* contratadas antes de 5 días laborables del mes siguiente.
- Recopilación de manera conjunta con el Quality de las oportunidades detectadas por los agentes del CCE mediante escucha activa en las herramientas que BSM ponga a disposición del adjudicatario en cualquiera de las unidades de negocio de BSM.
- Garantizar la correcta tipificación de las actividades o casos, corregir posibles errores y formar al equipo en los criterios de tipificación, en colaboración con la figura del Quality.

### 5.3 Funciones del supervisor de Formación/Quality

Las funciones del Quality/supervisor de Formación serán las siguientes:

- Realizar un seguimiento exhaustivo de la atención prestada a los clientes/ciudadanos en las diversas vías de atención desde los parámetros tanto técnicos y operativos como de atención personalizada y de calidad marcados por BSM.
- Familiarizarse con los protocolos operativos de Servicio al Cliente de todas las unidades, para monitorizar su adecuado cumplimiento y detectar posibles puntos de mejora.
- El adjudicatario deberá seguir y aplicar de forma estricta las premisas, directrices y estándares definidos en el plan de calidad establecido por BSM, que actuará como marco de referencia único para la prestación del servicio.
- La correcta implementación del servicio deberá estar plenamente alineada con el modelo de calidad de BSM, sin alteraciones ni adaptaciones unilaterales por parte del adjudicatario, garantizando así la homogeneidad, coherencia y calidad en la atención a la ciudadanía y en la gestión de los procesos operativos. El

cliente/usuario no debe percibir ninguna diferencia de trato. El adjudicatario recibirá formaciones continuadas de reciclaje y adaptación continua.

- Determinar necesidades de formación y perfiles de contratación de su plantilla.
- Hacer de catalizador para el cambio y la mejora en procesos de calidad, dirigiendo los objetivos para maximizar la rentabilidad y corregir las no conformidades con la formación que sea necesaria.
- Realizar las auditorías del control de calidad de las respuestas dadas a los clientes/usuarios.
- Seguimiento de los objetivos, interlocución con los responsables de calidad de BSM, para alcanzar los parámetros de calidad y eficiencia. Análisis y planificación de la formación necesaria y adecuada de todos los servicios.
- Trabajar de forma individual o colectiva con los agentes para formarlos tanto en la operativa de las herramientas del *back office* como en la calidad de las llamadas.
- Fomentar la escucha activa de los clientes entre los agentes con el sistema que BSM haya determinado a tal efecto.
- Detectar y enviar a los coordinadores de BSM las llamadas que puedan ser susceptibles de un tratamiento por parte de BSM y como consecuencia de la escucha activa.
- Garantizar la correcta tipificación de las actividades o casos, corregir posibles errores y formar al equipo en los criterios de tipificación.
- Actuar como enlace con los responsables de BSM para la detección y definición de acciones de mejora, en su caso.

Para garantizar una gestión operativa eficiente y un seguimiento adecuado del servicio, se requerirá la presencia efectiva de un supervisor o responsable de turno durante toda la franja horaria de prestación del servicio, como mínimo entre las 09.00 y las 17.00 h, todos los días del año, incluidos fines de semana y festivos.

Esta figura tendrá un rol clave dentro del equipo, actuando como interlocutor directo con BSM en el ámbito operativo y asumiendo las funciones estipuladas para el rol.

En caso de ausencia puntual del supervisor asignado, será necesario disponer de un mecanismo de sustitución inmediato para garantizar la continuidad de esta función dentro de la operativa.

#### **5.4 Funciones del gestor/jefe del proyecto**

Las funciones del gestor/jefe del proyecto serán las siguientes:

- Coordinar los equipos de trabajo del proyecto e intermediar entre estos y los responsables de BSM.

- Hacer un seguimiento mensual del proyecto, facturación, ANS, etc.
- Gestionar la facturación inicial y mensual de los servicios prestados durante el contrato.
- Ser el interlocutor oficial entre BSM y el adjudicatario con respecto a temas de desarrollo o cambios en la operativa o del personal del adjudicatario.
- Avisar a BSM de cualquier desviación detectada en los niveles de atención y calidad hacia los usuarios.
- Ser el interlocutor y coordinar con BSM cualquier otro tema estratégico u operativo que pueda surgir a lo largo del contrato.

## 5.5 Requisitos de los agentes y coordinadores del CCE y del supervisor de Formación/Quality

### 5.5.1 Habilidades de los agentes del CCE:

- Capacidad de trato con el público, empatía, escucha activa, vocalización y expresión.
- Persuasión y actitud proactiva y comercial.
- Conocimiento obligatorio de los idiomas catalán y castellano. Asimismo, será necesario que la oferta técnica describa el número de agentes previsto con conocimientos de inglés y francés.
- Conocimientos del sistema operativo Windows.
- Mecanografía y ofimática a nivel de usuario.
- Usuarios habituales de internet.
- Experiencia previa mínima de un año en *contact center* o similar.
- Los agentes deberán acreditar como requisito mínimo estar en posesión del título de graduado en Educación Secundaria Obligatoria (ESO) o equivalente.

Para comprobar que los agentes cumplen las características requeridas, puede solicitarse a la empresa licitadora que presente:

- Currículums de los agentes propuestos (con experiencia y formación relevante).
- Declaración responsable de la empresa sobre el cumplimiento de los requisitos.

- Resultados de pruebas internas de selección o evaluación competencial (idiomas, trato con el público, conocimientos técnicos, mecanografía, etc.).
- Informe resumen del proceso de selección y validación utilizado para verificar las habilidades exigidas.

Todo este material debería estar disponible para revisión por parte del órgano de contratación en cualquier momento.

**5.5.2 El perfil de los coordinadores del servicio será el mismo que el de los agentes o superior, con las siguientes características añadidas:**

- Capacidad de organización de equipos, flexibilidad, iniciativa e implicación.
- Capacidad para el tratamiento de datos y la generación de informes y reportes.
- Nivel alto de uso de herramientas de ofimática.
- Conocimiento obligatorio de los idiomas catalán, castellano e inglés, como mínimo.
- Formación en *customer experience*.
- El perfil del supervisor de Formación/Quality del servicio será el mismo que el de los coordinadores del CCE o superior, con las siguientes características añadidas:
  - Capacidad de formación de equipos y de elaboración de planes de formación.
  - Experiencia en CX (*customer experience*).
  - Capacidad de elaboración de procesos y material didáctico (manuales y documentos de soporte).
  - Capacidad de liderazgo.

**5.5.3 El perfil del supervisor de Formación/Quality del servicio será el siguiente:**

- Gestión eficiente de planes de formación y calendarios de auditorías.
- Capacidad para priorizar acciones.
- Habilidad para analizar indicadores de calidad (KPI) y resultados formativos.
- Capacidad para detectar desviaciones y proponer mejoras concretas.
- Titulación universitaria en Psicología, Pedagogía, Comunicación, Relaciones Laborales, Recursos Humanos, Ciencias Sociales o similar.
  - O bien CFGS en Formación y Orientación o en Administración, o amplia experiencia específica.

## 5.6 Definición estilo atención telefónica

Los agentes de atención telefónica deben ofrecer un servicio eficaz, experimentado y de calidad, ya que mediante su tarea representan la imagen de BSM.

A tal efecto, BSM entregará al adjudicatario el protocolo de atención telefónica, donde se regularán aspectos como los siguientes:

- La presentación
- El tono de voz
- La capacidad de expresión
- La empatía
- La actitud de escucha activa
- El cierre de la conversación
- La gestión de llamadas con incidentes
- La adaptación al interlocutor
- La seguridad en la conversación
- La velocidad
- El volumen
- Los silencios
- Las interrupciones
- El vocabulario empleado
- La sonrisa telefónica
- La actitud resolutive
- Resolución
- Proactividad
- Compromiso

Será necesario añadir en el plan de formación presentado por el adjudicatario lo que BSM considere conveniente para garantizar, en todo momento, el cumplimiento de las normas establecidas en el protocolo.

BSM facilitará al adjudicatario la guía de estilo de atención de la empresa.

BSM se reserva el derecho de modificar los criterios del protocolo de atención telefónica en función de las necesidades operativas o estratégicas que se consideren oportunas.

## 6. OBLIGACIONES DEL ADJUDICATARIO

### 6.1 Recursos humanos

La entidad adjudicataria deberá contar con personal especializado en la prestación de los servicios objeto del contrato.

El adjudicatario designará a un gestor/jefe del proyecto, que establecerá la coordinación técnica con los responsables de Servicio al Cliente de BSM.

El dimensionado y la distribución de efectivos por turnos será establecida por el adjudicatario en el ejercicio de su facultad de organización empresarial, y a partir del cálculo de cargas de los datos previstos facilitados en los apartados correspondientes del presente pliego, y estará obligado al cumplimiento de la legislación laboral, de Seguridad Social y de seguridad e higiene laboral.

### 6.2 Plan de formación del personal

BSM dará la formación inicial al personal del adjudicatario de forma presencial o telemática mediante formaciones de duración a determinar por BSM, con el objetivo de preparar al personal del adjudicatario en:

- Los servicios y ámbitos gestionados por BSM/CBSA.
- Los protocolos de atención y canales utilizados.
- Las herramientas tecnológicas (CRM, centralita, *software* interno, etc.).
- Los estándares de calidad exigidos.
- El marco normativo aplicable, especialmente en cuanto a protección de datos y atención ciudadana.

Por otra parte, la empresa adjudicataria deberá presentar a BSM (al inicio de la prestación del servicio y, después, con una frecuencia anual) un plan de formación para su personal que preste los servicios de atención al cliente definidos en este pliego técnico.

Los planes de formación, que deberán ser consensuados y aprobados por BSM, tendrán una doble vertiente, que incluirá:

1. Una formación inicial para los nuevos agentes que se incorporen, con una duración esperada de 80 horas. Ningún agente podrá incorporarse al servicio sin haber recibido esta formación inicial. El adjudicatario informará al responsable del servicio de BSM de las fechas en las que se realizará cada formación. Adicionalmente, los trabajadores que reciban la formación firmarán un documento de conformidad que el coordinador remitirá a los responsables de Atención al Cliente de BSM. El adjudicatario hará llegar a BSM la correspondiente documentación acreditando la realización de las formaciones por parte de su personal. BSM se reserva la facultad de llevar a cabo directamente acciones formativas dirigidas a los agentes del servicio, cuando así lo considere oportuno, con el objetivo de garantizar la alineación con los protocolos, criterios de calidad y objetivos del servicio.
2. Posteriormente, se definirán formaciones de periodicidad anual para cada agente del servicio. Las jornadas de formación se harán en grupos de trabajo, de modo que el servicio no quede desatendido, y tendrán como objetivo:
  - a. Incidir en los procedimientos de atención telefónica y escrita y en la operativa propia de los servicios.
  - b. Incorporar las novedades que se hayan producido en los servicios, las herramientas, etc.
  - c. Proporcionar formación en calidad y orientación telefónica, como la escucha activa, la entonación, el uso de un lenguaje adecuado, la empatía, etc.
  - d. Formación en la realización de tareas de *back office*.
  - e. Proporcionar formación en habilidades de telemarketing para las campañas de llamadas salientes.

Estas jornadas de formación de reciclaje/continuidad serán convocadas y programadas anualmente. El CCE informará a BSM de las fechas en las que se llevarán a cabo estas jornadas de formación.

Todos los gastos derivados de la formación anteriormente mencionada van a cargo de la empresa adjudicataria, y quedan incluidas en los servicios contratados.

Todos los coordinadores y agentes que estén asignados a BSM deberán hacer llegar a BSM un consentimiento firmado para permitir la grabación de las llamadas y el registro de las gestiones realizadas, así como un compromiso de confidencialidad sobre el tratamiento de datos que se haga desde el CCE.



BSM se reserva la facultad de llevar a cabo directamente acciones formativas dirigidas a los agentes del servicio, cuando así lo considere oportuno, con el objetivo de garantizar la alineación con los protocolos, criterios de calidad y objetivos del servicio.

Asimismo, el CCE deberá hacer llegar a BSM el contrato de compromiso de confidencialidad al que están sometidos todos sus trabajadores conforme los datos tratados en el CCE.

BSM se reserva la facultad de realizar las formaciones al personal del CCE en modalidad presencial en las instalaciones de BSM o del adjudicatario, en su caso, dentro de la jornada laboral, en caso de que así se requiera. Esta modalidad favorece la interacción directa con los formadores, facilita la resolución inmediata de dudas y promueve una consolidación más eficaz de los conocimientos impartidos.

BSM se reserva el derecho de realizar evaluaciones de conocimiento técnico vía test en línea a los agentes del adjudicatario, ya sea con una herramienta propia o con una proporcionada por el CCE, en su caso. Según los resultados obtenidos en las evaluaciones, BSM podrá solicitar al CCE reforzar la formación de aquellos agentes con resultados desfavorables en los tests; todo ello, en un plazo a pactar por las partes.

### **6.3 Coordinación del servicio**

La empresa adjudicataria deberá garantizar una coordinación operativa y estratégica continua con los responsables de BSM y CBSA mediante los siguientes mecanismos:

#### **1. Coordinación diaria y operativa**

- BSM facilitará un protocolo de contingencia por incidencias que puedan sobrepasar el alcance del CCE.
- El adjudicatario tendrá acceso al sistema de gestión de incidencias de BSM para dejar registro y hacer el seguimiento de todas las posibles incidencias relacionadas con los sistemas de gestión utilizados.
- Se garantizará la resolución y el seguimiento diario de las incidencias, así como la comunicación ágil entre las partes.

#### **2. Reuniones de seguimiento**

- Se convocarán reuniones semanales entre el supervisor del servicio, el Quality y los responsables de atención al cliente de BSM, según la necesidad o si BSM lo solicita expresamente.
- Estas reuniones servirán para:
  - Hacer seguimiento de las principales incidencias del último mes.
  - Revisar los informes de auditorías de calidad realizadas y detectar posibles mejoras.

- Analizar la evolución de los servicios contratados.
- Revisar y ajustar el plan de formación anual.
- Evaluar la calidad real y percibida por el usuario final basándose en los mecanismos de seguimiento establecidos.
- Proponer y acordar acciones de mejora en la prestación del servicio.
- Revisar sistemáticamente la correcta tipificación de las interacciones registradas, incluyendo el análisis del porcentaje de tipificaciones respecto al total de llamadas atendidas para garantizar coherencia y calidad.
- Tratar otras cuestiones que puedan surgir durante la vigencia del contrato.

### 3. Coordinación estratégica

- Se mantendrán reuniones periódicas de alcance estratégico para revisar el grado de implantación de los objetivos globales del servicio, identificar oportunidades de mejora y adaptar procesos o recursos a las necesidades cambiantes del servicio.
- Estas reuniones podrán ser convocadas por cualquiera de las partes y tendrán como objetivo principal asegurar la visión global y la continua alineación con los objetivos de BSM y CBSA.

### 4. Registro y trazabilidad

- Todas las reuniones, decisiones y acciones acordadas deberán ser documentadas en informes de seguimiento que el adjudicatario deberá entregar a BSM en un plazo máximo de 3 días hábiles después de cada encuentro o incidencia relevante.
- En la plataforma de gestión de incidencias de BSM deberá quedar constancia del registro de todas las incidencias, acciones correctoras y mejoras, garantizando la trazabilidad y transparencia en el proceso.
- Los informes y registros serán utilizados para hacer el seguimiento continuado y para la evaluación del cumplimiento de los ANS y la calidad del servicio.

## 6.4 Niveles de servicio (ANS)

### 6.4.1 Servicios de atención telefónica y escrita

El adjudicatario tendrá que garantizar el cumplimiento de los siguientes niveles mínimos de servicio de atención al cliente y escrita:

#### 6.4.1.1 Nivel de atención mensual telefónica (NDA) $\geq 90\%$

El adjudicatario deberá aportar este dato a BSM de forma diaria y mensual. BSM dará acceso al adjudicatario a este dato en tiempo real a través de los informes que se podrán extraer desde el *dashboard* de control de la centralita en un cierto periodo de tiempo (diario, semanal, mensual, anual).

También, en caso de que el día anterior no se alcance un nivel de atención igual o superior al 90 %, el/la supervisor/a deberá enviar una notificación a través del canal que BSM determine explicando los motivos por los que no se ha llegado al objetivo establecido. Además, diariamente se deberá disponer de datos detallados sobre el servicio, incluyendo el número de agentes conectados por franjas horarias y cualquier otra información que BSM pueda solicitar para el seguimiento y evaluación del servicio.

Este porcentaje se calculará dividiendo el total de llamadas entrantes a los agentes del CCE entre el total de llamadas atendidas por los agentes del CCE, sin tener en cuenta las llamadas de duración inferior a 3 segundos.

o **Penalizaciones por incumplimiento del porcentaje de llamadas no atendidas:**

En caso de que el valor mensual obtenido por esta ratio no alcance el nivel mínimo de servicio (ANS) establecido en el presente documento, se aplicarán penalizaciones por tramos y aplicables a cada punto porcentual de desviación, en función del grado de incumplimiento de la puntuación NDA respecto al objetivo fijado. El NDA mensual se redondeará a cifra entera, eliminando los decimales.

Estas penalizaciones se establecerán como una cantidad deducible sobre el importe mensual correspondiente a la facturación del servicio. En caso de que el incumplimiento se repita consecutivamente, las cantidades de penalización se incrementarán en el 2.º, 3.º y 4.º mes, con un incremento en el valor de penalización de un 10 %, 25 % y 50 %, respectivamente, respecto al valor inicial de la penalización, aumentando la severidad, de acuerdo con la escala que se detalla en la siguiente tabla:

Coef. variable penalización NDA ( $\geq 90$ %)				
Intervalo	1.º mes	2.º mes consecutivo	3.º mes consecutivo	4.º mes consecutivo
90 % $\geq$ > 85 %	1.000 €	1.100 €	1.250 €	1.500 €
85 % $\geq$ > 80 %	1.500 €	1.650 €	1.875 €	2.250 €

80 % >	2.000 €	2.200 €	2.500 €	3.000 €
--------	---------	---------	---------	---------

Por ejemplo: en un primer mes, con un resultado NDA del 87,25 %, haciendo el redondeo quedaría un NDA del 87 %, y la penalización correspondiente sería de 1.000 € por cada punto porcentual por debajo del objetivo del 90 %, es decir, 3.000 € de penalización. Este funcionamiento en el redondeo será aplicado en la presente y futuras penalizaciones.

#### 6.4.1.2 Nivel de servicio mensual telefónico (NDS) >= 80 % antes de 30 segundos

El nivel de servicio es un indicador utilizado para medir la eficiencia en la gestión de las llamadas entrantes. Concretamente, calcula el porcentaje de llamadas que han sido atendidas por un agente en un tiempo igual o inferior a 30 segundos desde el momento en que se genera la llamada con respecto al total de llamadas atendidas. Este KPI permite controlar la capacidad de respuesta del servicio y establecer si se cumplen los estándares de tiempo definidos.

- **Penalizaciones por incumplimiento del porcentaje de llamadas no atendidas en menos de 30 segundos (NDS)**

En caso de que el valor mensual obtenido por esta ratio no alcance el nivel mínimo de servicio (ANS) establecido en el presente pliego, se aplicarán penalizaciones por tramos y aplicables a cada punto porcentual de desviación, en función del grado de incumplimiento de la puntuación NDS respecto al objetivo fijado. El NDS mensual se redondeará a cifra entera, eliminando los decimales.

Estas penalizaciones se establecerán como un porcentaje deducible sobre el importe mensual correspondiente a la facturación del servicio. En caso de que el incumplimiento se repita consecutivamente, los porcentajes de penalización se incrementarán en el 2.º, 3.º y 4.º mes, con un incremento en el valor de penalización de un 10 %, 25 % y 50 %, respectivamente, respecto al valor inicial de la penalización, aumentando la severidad, de acuerdo con la escala que se detalla en la siguiente tabla:

Coef. variable penalización NDS (>= 80 %)				
Intervalo	1.º mes	2.º mes consecutivo	3.º mes consecutivo	4.º mes consecutivo
80 % >= 75 % >	500 €	550 €	625 €	750 €

75 % >=				
> 70 %	750 €	825 €	938 €	1.125 €
70 % >	1.000 €	1.100 €	1.250 €	1.500 €

#### 6.4.1.3 Índice de satisfacción cliente en encuestas telefónicas (ISC) >= 7,5

El índice de satisfacción del cliente es un indicador utilizado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado. Después de cada llamada, se lanza al cliente una encuesta de satisfacción sobre la atención recibida y la resolución de la llamada. El cliente valorará entre 0 y 10 este parámetro, siendo 0 la nota mínima y 10 la máxima.

- Penalizaciones por incumplimiento de la puntuación mínima del índice de satisfacción cliente en llamadas telefónicas (ISC)

En caso de que el valor mensual obtenido por esta ratio no alcance el nivel mínimo de servicio (ANS) establecido en el presente pliego, se aplicarán penalizaciones por tramos y aplicables a cada punto porcentual de desviación, en función del grado de incumplimiento de la puntuación NDS respecto al objetivo fijado. El NDS mensual se redondeará a cifra entera, eliminando los decimales.

Estas penalizaciones se establecerán como un porcentaje deducible sobre el importe mensual correspondiente a la facturación del servicio. En caso de que el incumplimiento se repita consecutivamente, los porcentajes de penalización se incrementarán en el 2.º, 3.º y 4.º mes, con un incremento en el valor de penalización de un 10 %, 25 % y 50 %, respectivamente, respecto al valor inicial de la penalización, aumentando la severidad, de acuerdo con la escala que se detalla en la siguiente tabla:

Coef. variable penalización ISC (>= 7,5)				
Intervalo	1.º mes	2.º mes consecutivo	3.º mes consecutivo	4.º mes consecutivo
7,5> >= 7	500 €	550 €	625 €	750 €
7> >= 6,5	750 €	825 €	938 €	1.125 €
6,5>	1.000 €	1.100 €	1.250 €	1.500 €

**6.4.1.4 Con respecto a las tareas de *back office*, el nivel de servicio debe ser el siguiente:**

Tareas de *back office*: si se trata de un caso del CRM, el tiempo máximo de respuesta lo determinará el ANS restante del CAS del CRM asignado por parte de BSM. BSM solo pasará casos al adjudicatario con un ANS superior a 2 días.

- **Penalizaciones por incumplimiento del plazo de respuesta**

Tarea de *back office*: se penalizará con 25 € por caso y día que se pase del ANS establecido en el CRM, teniendo en cuenta que se considerará como un día las 24 horas siguientes a partir del momento en que el caso expira. Cuando el ANS de un caso llega a plazo, el caso queda etiquetado en el CRM como caso expirado. Se tendrán en cuenta los casos que le hayan expirado al CCE para calcular la penalización correspondiente. Por ejemplo: un caso expirado 2 días enteros, 3 horas y 4 minutos se penalizará con 75 €, al contar que las 3 horas y 4 minutos ya forman parte del 3.<sup>er</sup> día de incumplimiento.

**6.4.1.5 Con respecto a las conversaciones tipo chat, el nivel de servicio debe ser el siguiente:**

Chats integrados en las apps de BSM o similar, WhatsApp o cualquier tipo de servicio de chat que BSM pueda implantar en un futuro: tiempo medio máximo mensual de respuesta desde que se abre la conversación con los agentes hasta que estos comienzan la interacción con los clientes < 2 min.

- **Penalizaciones por incumplimiento del plazo de respuesta**

Chats integrados en las apps de BSM o similar, WhatsApp o cualquier tipo de servicio de chat que BSM pueda implantar en un futuro: se penalizará con 100 € por cada minuto de media mensual que se pase del máximo establecido en el apartado a del punto anterior.

## **6.5 Calidad del servicio**

La calidad del servicio de atención telefónica es un elemento clave. A tal efecto, el adjudicatario tendrá que realizar a lo largo del contrato con BSM auditorías sobre los servicios de atención telefónica con la siguiente frecuencia:

### 6.5.1 Auditorías internas a realizar periódicamente

Son auditorías aleatorias mensuales que los coordinadores del servicio, junto con el Quality/supervisor de Formación del CCE, deberán realizar en un mínimo de:

- a. 5 llamadas entrantes atendidas por cada agente del CCE.
- b. 5 llamadas salientes realizadas por cada agente del CCE, en su caso.

El adjudicatario hará un informe mensual por los agentes del CCE. El coste de estas auditorías internas lo asumirá el adjudicatario en el marco del contrato con BSM. El adjudicatario podrá utilizar *software* de auditorías propio o externo, siempre que este cumpla los requisitos de confidencialidad correspondientes y que la integración con los sistemas de BSM corra a cargo del adjudicatario.

Los informes resultantes de las auditorías internas deberán ser entregados por el adjudicatario a BSM en los primeros 5 días laborables del mes siguiente a su realización, con la máxima información posible, con el fin de poder aplicar acciones correctoras de mejora sobre los agentes y los procesos del CCE.

Al adjudicatario se le requerirá que, según los resultados de las auditorías, lleve a cabo las siguientes acciones:

- Redactar un informe completo con un análisis de los defectos e incidentes detectados.
- Elaborar un plan detallado de medidas correctoras, que se implantará para evitar la repetición de incidentes similares en el futuro, previa aprobación del plan por parte de BSM y/o CBSA.

Asimismo, cualquier otra tarea o actividad que se lleve a cabo en el marco del servicio podrá ser objeto de auditorías por parte de BSM, de acuerdo con los indicadores clave de rendimiento (KPI) y los baremos de evaluación que esta establezca según las necesidades del momento.

Adicionalmente, BSM se reserva el derecho de realizar las auditorías que considere oportunas de forma independiente. En caso de discrepancia entre los resultados de las auditorías internas del adjudicatario y las realizadas por BSM, prevalecerán siempre los resultados obtenidos por BSM.

Asimismo, cualquier penalización derivada del incumplimiento de los niveles de calidad establecidos se basará exclusivamente en los resultados de las auditorías efectuadas por BSM.

Asimismo, BSM se reserva el derecho de poder pedir al adjudicatario, ante desviaciones significativas de los niveles de servicio y/o KPI, la realización de auditorías *ad-hoc*.

- Acciones según los resultados de la auditoría



En caso de detectar deficiencias o incidencias durante las auditorías, el adjudicatario deberá elaborar un informe completo que incluya un análisis detallado de los defectos e incidentes detectados.

A partir de dicho informe, se deberá preparar un plan detallado de medidas correctoras para corregir las incidencias y evitar que se repitan en el futuro. Este plan de medidas correctoras deberá someterse a la validación previa de BSM y/o CBSA antes de su implementación.

Una vez validado, el adjudicatario será responsable de implementar las medidas correctoras según el calendario acordado y de reportar periódicamente a BSM el estado de ejecución y los resultados obtenidos.

Se detallan las acciones correctoras según el resultado de las auditorías:

**1. Elaboración de informe de análisis**

Inmediatamente después de recibir los resultados de la auditoría, el adjudicatario deberá elaborar un informe completo donde se analicen en profundidad los defectos, desviaciones e incidencias detectadas, detallando:

- La naturaleza de cada defecto o incidencia.
- El impacto de estos en la calidad del servicio y experiencia del cliente.
- La posible causa u origen de los problemas identificados.

**2. Definición de las medidas correctoras**

Basándose en el informe, el adjudicatario definirá un plan de medidas correctoras específicas y concretas, que incluirá:

- Acciones formativas o de reciclaje para el personal afectado.
- Modificaciones en procesos o protocolos operativos.
- Mejoras tecnológicas o ajustes en las herramientas y sistemas utilizados.
- Otras acciones preventivas para garantizar la no repetición de las incidencias.

**3. Presentación y validación del plan**

El plan de medidas correctoras se presentará formalmente a BSM y/o CBSA, para su revisión y aprobación. Este proceso asegura que las soluciones propuestas son adecuadas y se ajustan a las expectativas y estándares de calidad.

**4. Implementación**

Una vez aprobado el plan, el adjudicatario se encargará de ejecutarlo de forma efectiva y en los plazos establecidos, incluyendo:

- Coordinación de los equipos implicados.
- Asignación de recursos necesarios.
- Seguimiento continuo de las actividades correctoras.



#### 5. Seguimiento e informe de resultados

Durante y después de la implementación, el adjudicatario deberá proporcionar informes periódicos a BSM sobre el estado de ejecución de las medidas, incluyendo:

- Avance de los trabajos y acciones realizadas.
- Impacto observado en la mejora de la calidad.
- Incidencias o desviaciones detectadas durante la implementación.

#### 6. Reevaluación y ajustes finales

Después de la implementación, y en un plazo acordado, se podrá realizar una nueva auditoría para evaluar la efectividad del plan corrector. En caso de detectarse nuevas incidencias o en caso de que las medidas no hayan tenido el efecto deseado, se definirán ajustes adicionales a implementar.

### 6.5.2 Calidad del servicio de atención telefónica de llamadas entrantes y salientes

#### Servicios de atención telefónica

La calidad de la atención prestada por los agentes de atención telefónica en ambos tipos de auditorías, internas y externas, será valorada en base a, como mínimo, los siguientes tres parámetros: comunicación, actitud y resolución de los agentes.

A partir del mecanismo de control de, como mínimo, estos tres parámetros que el adjudicatario presente en su oferta, y que será aprobado por BSM, se obtendrá la puntuación de la valoración cualitativa del servicio prestado. Dicha puntuación será la media aritmética de la valoración de las llamadas analizadas siguiendo, como mínimo, los parámetros definidos en la siguiente tabla.

*Valoración de parámetros en las auditorías internas/externas de llamadas:*

PARÀMETRE	CONCEPTE	INDICADOR
COMUNICACIÓ	Presentació	Segueix el protocol d'obertura en el temps? (+/- 5 seg.)
		¿La presentació es entenedora i natural?
	Veu	¿Articula i vocalitza correctament?
		¿El volum i el ritme de la veu es adequat?
	Capacitat expressió	Utilitza un llenguatge sense paraules negres, muletillas, etc?
		Empra frases ben construïdes amb un ordre lògic?
	Interrupcions	Es produeixen interrupcions per part de l'operador mentre la persona està parlant?
	Escolta Activa	S'assegura la comprensió del que li exposa el client?
		Realitza preguntes correctes al client?
		Dóna llibertat a l'atès per a que expressi informació rellevant?
Tancament Acomiadament	Reformula o recorda la solució oferta a l'atès?	
	Segueix el protocol de comiat?	
ACTITUD FRONT AL CLIENT	Personalització	Es dirigeix al client de forma correcta?
	Adaptació	Crea un clima agradable i cordial?
		S'adapta al nivell del client?
	Seguretat	Mostra seguretat a l'expressar-se? (no dubta)
		Dirigeix la conversa?
RESOLUCIÓ TRUCADA	Capacitat resolució	Facilita la solució adequada segons operativa?
		És àgil en la resolució sense allargar la trucada innecessàriament?
		Tipifica la trucada correctament al CRM?
*MITJANA VALORACIÓ SERVEI PRESTAT		

\* En el valor “media de valoración del servicio prestado” se hace una media aritmética entre la puntuación obtenida en cada uno de los tres parámetros anteriores (comunicación, actitud ante el cliente y resolución de la llamada) del global de llamadas auditadas.

El valor “media de valoración del servicio prestado” obtendrá una puntuación de entre 0 y 5 puntos, siendo 0 la valoración de menor valor y 5 la de mayor valor. La puntuación obtenida debe ser igual o superior a 3 puntos para ser considerada como correcta. En los apartados donde se obtenga una puntuación inferior a los 3 puntos, deberá proponerse a BSM aplicar una acción correctora y hacer un seguimiento del impacto de la acción correctora en las siguientes auditorías.

Los criterios de auditoría y los indicadores clave de rendimiento (KPI) establecidos para la evaluación del servicio podrán ser modificados por BSM en cualquier momento, ya sea para adaptarse a nuevas necesidades operativas, por la incorporación de nuevas tecnologías o por la integración de herramientas de inteligencia artificial en los procesos de gestión y control del servicio.

Estas modificaciones serán comunicadas al adjudicatario con la suficiente antelación y deberán ser implementadas dentro del marco del contrato, sin que ello suponga un incremento de coste para BSM.

o **Penalización por incumplimiento de los niveles de calidad prestados de atención telefónica**

En caso de incumplimiento de la “valoración del servicio prestado” por los agentes del CCE, la cual podrá ser expresada en diferentes escalas (por ejemplo, sobre 5, sobre 10 o en porcentaje), según la evolución y la entrada de la inteligencia artificial en las auditorías realizadas por BSM en el *call center* externo, se aplicará una penalización en el importe que BSM abona por cada una de las llamadas atendidas por el CCE y por contacto útil conseguido en campañas de llamadas comerciales salientes.

Los umbrales de puntuación y los porcentajes de penalización se podrán ajustar en función de los parámetros e indicadores que determine la plataforma de auditoría basada en IA. El importe de penalización sobre el precio abonado se hará en forma de porcentaje, y será el que describe la siguiente tabla:

	1.er mes	2.º mes consecutivo	A partir del 3.er mes
Igual o superior a 3	0	0	0
Entre 2,8 y 3	1 %	2 %	3 %
Entre 2,6 y 2,8	2 %	4 %	6 %
Entre 2,4 y 2,6	4 %	8 %	10 %
Entre 2,2 y 2,4	8 %	10 %	10 %
Entre 2,2 y 0	10 %	10 %	10 %

Servicios de realización de campañas telefónicas específicas, comerciales, de fidelización o informativas

En el caso de las campañas específicas de llamadas salientes comerciales, de fidelización o informativas, se utilizarán los mismos criterios de auditoría que en el Servicio de atención telefónica descritos anteriormente, y también los mismos criterios de penalización.

Este servicio se facturará por contactos útiles. Se considera contacto útil el hecho de conseguir hablar con el cliente durante la acción comercial y obtener una respuesta clara por su parte con respecto a la propuesta comercial realizada por el agente, o al menos con respecto a la llamada en sí. BSM explicará al adjudicatario cómo grabar estas llamadas en el CRM. En este caso, los conceptos de facturación mensuales serán los siguientes:

1. Los contactos útiles al mes. Este precio incluye el registro en el sistema de BSM y la correspondiente gestión.
2. Los sistemas de control de la calidad propuestos para el Servicio de atención telefónica serán extensibles a las llamadas emitidas en la realización de las campañas comerciales. En este caso se obtendrá una valoración de calidad para cada una de las campañas a su cierre. El valor obtenido deberá calcularse en base a la media de la puntuación obtenida en las auditorías realizadas aquel mes.

La puntuación obtenida en base a los conceptos definidos en el apartado anterior relativo a la calidad de la atención de llamadas telefónicas deberá ser igual o superior a los 3 puntos sobre 5 (contando una puntuación para cada criterio de 0 a 5, tal como queda descrito en el apartado anterior).

En caso de incumplimiento del valor anteriormente indicado, será de aplicación sobre el precio abonado por contacto útil la misma tabla de penalizaciones utilizada para el servicio de atención telefónica (véase la tabla anterior).

## 7. REQUERIMIENTOS TÉCNICOS

- Aportado por el adjudicatario:
  - o *Hardware* y electrónica de red de la parte del adjudicatario para los agentes del adjudicatario:
    - Equipos informáticos, conexión wifi, impresoras, etc.
  - o *Software* y sistemas operativos de base que utilizarán los agentes del adjudicatario:
    - Microsoft Windows, Microsoft Office, antivirus, etc.
- Aportado por BSM:

- Centralita virtual Amazon Connect para todos los agentes.
- CRM Salesforce para todos los agentes.
- Acceso a las aplicaciones de negocio para todos los agentes.

### 7.1 Conexión entre BSM y el adjudicatario

En caso de que sea necesario establecer una conexión entre los centros de datos del adjudicatario y los de BSM, esta se llevará a cabo durante la fase inicial del proyecto.

Para el desarrollo de la operativa ordinaria del servicio, BSM facilitará al adjudicatario los siguientes recursos:

- Acceso a un entorno de escritorio remoto (RDS), desde el cual se podrá acceder a las aplicaciones de negocio requeridas para garantizar la ejecución eficiente de las tareas asignadas.
- BSM gestionará los perfiles de usuario del adjudicatario y proporcionará acceso a la plataforma Salesforce, mediante la cual se gestionarán tanto las llamadas como las tareas de *back office* vinculadas al servicio adjudicado.

El acceso a los sistemas se realizará principalmente mediante entornos RDS o escritorios virtuales (VDI) proporcionados por BSM, aunque esta se reserva el derecho de habilitar otros mecanismos de acceso alternativos según sus necesidades tecnológicas.

El adjudicatario deberá disponer de una línea de comunicaciones dedicada como vía principal para la conexión con la red de BSM, así como de una línea secundaria que garantice la redundancia del servicio. Ambas líneas deberán disponer del ancho de banda necesario para asegurar el correcto funcionamiento de la operativa, el cual será analizado y definido conjuntamente con BSM al inicio del contrato.

El adjudicatario será responsable de la contratación, instalación y mantenimiento de estas conexiones y de sus costes asociados.

### 7.2 Puestos de trabajo

El adjudicatario deberá disponer del espacio, mobiliario y conexiones necesarios para poder ubicar los equipos y a los agentes en las condiciones adecuadas. Se prevé requerir, inicialmente, de entre 25 y 30 posiciones por parte del adjudicatario, y la posibilidad de crecer o decrecer en función de las necesidades del servicio y de cómo evolucione en el tiempo. Estas posiciones representan el total para poder cubrir todos los turnos y todos los días de la semana.

### 7.2.1 Protección del puesto de trabajo

#### Puesto de trabajo vacío

La empresa adjudicataria deberá establecer una política de “mesas limpias” respecto a la documentación de BSM y CBSA. Únicamente se podrá disponer del material requerido para la actividad que se está realizando en cada momento.

El material deberá quedar guardado en un espacio cerrado cuando no se esté utilizando.

#### Bloqueo del puesto de trabajo

La empresa adjudicataria garantizará que sus equipos se bloquearán al cabo de un tiempo prudencial de inactividad, requiriendo una nueva autenticación del usuario para reanudar la actividad.

#### Protección de equipos

La empresa adjudicataria se compromete a que los equipos que salgan, o puedan salir, de la empresa adjudicataria estarán protegidos adecuadamente contra accesos no autorizados en caso de pérdida o robo.

Sin perjuicio de las medidas generales que les afecten, se requiere a la empresa adjudicataria que lleve un inventario de equipos junto con una identificación de la persona responsable de los mismos y un control regular de que están positivamente bajo su control. Las personas usuarias deberán disponer de un canal de comunicación para informar al servicio de gestión de incidentes de pérdidas o robos, que deberán comunicarse a BSM.

Adicionalmente, los equipos deberán disponer de: solución de antivirus actualizada a la última versión y configurada para realizar análisis regulares del equipo; política de actualización que instale los últimos parches de seguridad en un tiempo razonable, priorizando los críticos; *firewall* habilitado restringiendo el tráfico de entrada al equipo al mínimo necesario.

### 7.3 Hardware

El adjudicatario será responsable de adquirir, configurar y mantener las estaciones de trabajo necesarias para la prestación del servicio de los agentes propios, así como de garantizar su correcto funcionamiento durante toda la vigencia del contrato.

Los equipos deberán permitir una operativa fluida y segura, compatible con las aplicaciones corporativas de BSM, incluyendo el *software* de acceso remoto requerido. El adjudicatario deberá instalar y mantener dicho *software* siguiendo las instrucciones técnicas proporcionadas por BSM, garantizando en todo momento la actualización de los sistemas, así como la protección contra amenazas de ciberseguridad (virus, *malware*, *ransomware*, etc.).

El equipo técnico de BSM deberá tener acceso remoto puntual a los equipos para realizar las comprobaciones o instalaciones necesarias. Alternativamente, se podrán facilitar las instrucciones técnicas al adjudicatario para que las realicen sus técnicos, siempre bajo la supervisión y validación de BSM.

#### Características técnicas mínimas de las estaciones de trabajo (año 2025):

- Sistema operativo: Windows 11 Pro (64 bits).
- Procesador: Intel Core i5 (12.ª generación o superior), o AMD Ryzen 5 equivalente.
- Memoria RAM: 16 GB DDR4 o superior.
- Almacenaje: SSD de 512 GB o superior.
- Conectividad: puerto Ethernet 1 Gbps mínimo, wifi 6 (opcional).
- Puertos: USB 3.0 o superior, mínimo 3 puertos disponibles.
- Audio: tarjeta de sonido integrada, compatible con auriculares USB.
- Monitor: 23" o superior, resolución mínima Full HD (1.920 x 1.080).

#### Periféricos mínimos:

- Teclado y ratón ópticos.
- Auriculares con micrófono y cancelación de ruido (conexión USB o USB-C).
- Impresoras (en función de las necesidades operativas, en su caso).

El adjudicatario también será responsable de adquirir, configurar y mantener la infraestructura de electrónica de red necesaria para la prestación del servicio (*switches* gestionables, *firewalls* de nueva generación, *routers* compatibles con QoS y VPN), asegurando un rendimiento óptimo y alta disponibilidad.

Los mecanismos y procedimientos de contingencia a seguir en caso de avería o caída del sistema ordinario se establecerán en un apartado específico del presente documento.

El adjudicatario será responsable de proporcionar y asumir los costes asociados a la infraestructura necesaria para garantizar la conectividad con la red de BSM. Esto incluye, entre otros, la provisión y configuración de los dispositivos de seguridad (como *firewalls* y *routers*), así como la contratación y mantenimiento de la conexión de red en su extremo.



En caso de que BSM determine la necesidad de instalar equipamiento propio (como *firewalls*, *routers* u otros dispositivos) en las instalaciones del adjudicatario, este deberá facilitar su implantación y prestar el soporte técnico necesario para asegurar su correcta instalación, operatividad y mantenimiento.

#### 7.4 Software

Será responsabilidad exclusiva del adjudicatario garantizar que todo el *software* de base instalado en las estaciones de trabajo destinadas a la prestación del servicio dispone de las licencias vigentes y legales. Esto incluye, como mínimo:

- Sistema operativo (Windows 11 Pro o equivalente).
- Suite ofimática (Microsoft 365 o alternativa compatible).
- Solución antivirus/*antimalware* empresarial.
- Otras herramientas de soporte técnico u operativo requeridas para el desarrollo del servicio.

Este *software* deberá estar debidamente actualizado, mantenerse al día en materia de seguridad y cumplir con la normativa legal vigente sobre licencias de uso y propiedad intelectual.

Por su parte, BSM será responsable de proveer y licenciar todas las aplicaciones corporativas propias que sean necesarias para la prestación del servicio, tales como el CRM, la centralita telefónica, plataformas específicas de *contact center* u otras herramientas de negocio. BSM proporcionará al personal del adjudicatario un correo externo corporativo para la creación de los usuarios mediante los cuales el personal del adjudicatario tendrá acceso al *software* de BSM.

En cualquier caso, el adjudicatario deberá garantizar un uso responsable y seguro de todo el *software* instalado en los equipos, siguiendo estrictamente las directrices técnicas y de seguridad establecidas por BSM. Este uso incluye la prohibición expresa de instalar aplicaciones no autorizadas o de modificar la configuración de los sistemas sin aprobación previa de BSM.

El coste de las licencias asociadas al uso de las aplicaciones por parte de los usuarios del adjudicatario será asumido por BSM y CBSA.

#### 7.5 Contingencia

Antes de la puesta en marcha del servicio, será obligatorio disponer de un plan de contingencia completo y operativo, orientado a garantizar la continuidad de la actividad ante posibles fallos de los sistemas tecnológicos que dan soporte al servicio. Este plan deberá contemplar, de forma detallada, las medidas preventivas, las acciones reactivas



y las responsabilidades asignadas en caso de caída de cualquier componente crítico de la infraestructura tecnológica.

El adjudicatario estará obligado a documentar y presentar los procedimientos de contingencia a BSM antes del inicio del servicio, y deberá actualizarlos regularmente según las indicaciones de BSM o cuando se produzcan cambios tecnológicos relevantes.

Además, se valorará positivamente la inclusión de propuestas propias de planes alternativos de contingencia basados en la experiencia previa del adjudicatario en la gestión de servicios similares.

A continuación, se detalla el marco mínimo del plan de contingencia exigible para cada uno de los puntos críticos:

### 1. Centralita

La centralita telefónica es proporcionada por BSM. El adjudicatario deberá garantizar que su entorno técnico (conectividad, *hardware* y dispositivos de comunicación) es totalmente compatible con esta centralita. En caso de fallo en el acceso a la centralita (por caída de conexión o incidencias locales), el adjudicatario deberá disponer de un sistema alternativo de conexión a la centralita (por ejemplo, acceso por red móvil segura o VPN de refuerzo) que permita seguir atendiendo las llamadas con la mínima afectación.

### 2. Conexión

El adjudicatario deberá disponer de doble conexión a internet (con operadores diferentes) para garantizar redundancia en la conectividad. En caso de caída de la conexión principal, la conexión secundaria deberá entrar en funcionamiento de forma automática o bajo supervisión inmediata, asegurando la continuidad del servicio. Se recomienda que una de las dos conexiones sea sobre red fija de alta capacidad y la otra sobre red móvil (5G) con priorización de tráfico de voz y datos críticos.

### 3. *Hardware*

El adjudicatario deberá disponer de un inventario actualizado de equipos de *backup* totalmente configurados, actualizados y listos para ser utilizados en caso de fallo de un terminal de producción. Esta medida permitirá una sustitución inmediata de equipos defectuosos con la mínima interrupción. Los equipos de *backup* deberán disponer de las mismas especificaciones y permisos de seguridad que los equipos en producción.

### 4. *Software*

En caso de indisponibilidad temporal de las aplicaciones de negocio de BSM (CRM, aplicaciones de gestión, etc.), el adjudicatario deberá disponer de una herramienta propia de registro de actividad, con capacidad para documentar de forma segura y estructurada las interacciones con el usuario (llamadas, gestiones realizadas, consultas, etc.). Esta información deberá ser transferible posteriormente a los sistemas de BSM una vez restablecido el servicio, para garantizar la continuidad y trazabilidad de la actividad.

## 5. Comunicación y seguimiento

Durante todo el periodo de activación del plan de contingencia, el adjudicatario deberá remitir a BSM informes periódicos detallados, según el formato y la frecuencia que se acuerde, con el registro de las acciones realizadas durante el periodo de incidencia (número de llamadas, consultas, tareas de *back office*, etc.). Asimismo, se designará a una persona responsable técnica de contingencia como punto de contacto con BSM.

El plan de contingencia deberá estar operativo desde el primer día del servicio, y estar sometido a validación y simulacros periódicos por parte de BSM.

- **Disponibilidad de la plataforma y ANS**

La solución de *cloud contact center* y sistemas de telefonía proporcionada por BSM, basada en Amazon Connect, garantiza un porcentaje de disponibilidad mensual del 99,99 %, de acuerdo con su compromiso de servicio (*service level agreement* – SLA).

Además, otros servicios críticos que apoyan la plataforma de Amazon Connect, como Amazon S3 (almacenamiento de archivos) y AWS Lambda (ejecución de procesos *serverless*), presentan un compromiso de disponibilidad mensual del 99,99 % y el 99,95 %, respectivamente.

En cuanto a la solución de gestión de la relación con el cliente (CRM), proporcionada mediante Salesforce, esta asegura una disponibilidad del servicio del 99,9 % en sus plataformas principales, según su ANS oficial.

## 7.6 Gestión de proyectos y desarrollos

BSM pone a disposición de los licitadores, como anexo a este pliego, el documento de estándares de metodología y entregables. Este documento tiene como objetivo establecer las pautas técnicas y metodológicas que deben seguir los proveedores tecnológicos en la gestión y ejecución de los proyectos, alineándose con los criterios y

buenas prácticas establecidos por el Departamento de Sistemas de Información de BSM.

El adjudicatario declara haber revisado este procedimiento y se compromete a aplicar íntegramente sus requerimientos, así como a generar la documentación y entregables indicados. Esto incluye, entre otros, planificación detallada, seguimiento de indicadores de progreso, gestión del cambio y control de costes y calendarios, así como el aseguramiento de la calidad y la transferencia de conocimiento hacia BSM.

El cumplimiento de estas directrices es esencial para garantizar la trazabilidad, transparencia y gobernanza efectiva de los proyectos y asegurar su alineación con los objetivos estratégicos de la organización.

### 7.7 Estándares técnicos TIC

BSM pone a disposición de los licitadores, como anexo de este pliego, el documento “Estándares tecnológicos TIC”, en el que se especifican las tecnologías, políticas, criterios de seguridad y procedimientos de la Unidad de Operaciones del Departamento de Sistemas de Información de BSM. Este documento recoge las directrices actualizadas y de obligado cumplimiento para todas las empresas que participen en esta contratación.

El adjudicatario declara conocer y aceptar expresamente estos estándares y se compromete a aplicarlos de forma íntegra y rigurosa, como requisito para garantizar la correcta implantación, ejecución y calidad de los servicios incluidos en este contrato, así como su alineación con la arquitectura y las políticas tecnológicas corporativas de BSM.

### 7.8 Seguridad

El adjudicatario será responsable de implementar y mantener las medidas de seguridad técnicas y organizativas necesarias para garantizar la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información tratada en el marco del servicio, así como para evitar cualquier riesgo de filtración de datos o acceso no autorizado.

En este sentido, se establecen las siguientes obligaciones:

- **Control del *software* utilizado**

El adjudicatario deberá velar porque en los equipos y sistemas destinados al servicio no se instale ninguna aplicación o *software* que no haya sido previamente autorizado por BSM. Se prohíbe expresamente la instalación de cualquier *software* potencialmente malicioso o que no cumpla con los criterios de seguridad establecidos por BSM.

- **Prevención de riesgos y protección activa**

Se deberán implementar sistemas de protección frente a *malware*, virus, acceso ilícito u otras amenazas, así como mecanismos de registro y monitorización de actividad para detectar comportamientos anómalos o potencialmente peligrosos.

- **Formación en ciberseguridad**

El adjudicatario deberá garantizar que todo el personal asignado al servicio ha recibido formación específica en ciberseguridad antes del inicio de su actividad y que recibe formación periódica para asegurar el uso correcto y seguro de los sistemas y herramientas proporcionados por BSM.

- **Responsabilidad y compromiso**

Cualquier incumplimiento de estas medidas que derive en incidencias de seguridad será responsabilidad del adjudicatario y podrá dar lugar a las acciones correctoras y/o sanciones establecidas en el contrato.

## 8. Planes de ejecución y cláusulas

A continuación, se presentan los planes de ejecución y las condiciones de entrega de las aplicaciones, incluidos en el ámbito de suministro del presente pliego de condiciones.

El licitador debe presentar una primera propuesta de cronograma y de planes de ejecución para el suministro de los servicios incluidos dentro del ámbito de suministro del presente pliego.

Posteriormente, durante la fase de diseño del sistema, el adjudicatario tendrá que redactar la especificación técnica detallada y también tendrá que desarrollar por completo todos los planes de ejecución propuestos en su oferta:

- Plan de riesgos: propuesta del plan de riesgos del proyecto, tanto internos como externos, el grado de impacto y la gravedad, y las medidas paliativas para mitigarlos.
- Plan de implantación: propuesta de planificación del proyecto de implantación del servicio dentro del ámbito de suministro del pliego (hasta el inicio de operaciones).

En general, todos los documentos y/o planes de ejecución del proyecto deberán ser necesariamente aprobados por la dirección del proyecto, aunque este hecho no eximirá al adjudicatario de la plena responsabilidad respecto del contenido de estos.

Seguidamente, se describen los requerimientos relacionados con las condiciones de los servicios incluidos en el pliego.

### 8.1 Plan de riesgos

El adjudicatario debe hacer un análisis de riesgos completo y detallado, generando la documentación necesaria y actualizándola a medida que avance el proyecto. Tendrá que generar documentación donde se trate, al menos, lo siguiente: identificación de riesgos, procedencia, estrategias de gestión de los riesgos, matriz de riesgos, tipificación, etc.

Se tendrán que considerar los riesgos relativos a todas las áreas del proyecto, como del alcance, cronograma, coste, calidad, personas, comunicación, adquisiciones e integración.

En su oferta técnica, el licitador tendrá que incluir un plan de riesgos completo, cómo se gestionarán, cómo se obtendrán e identificarán, cómo se evaluarán, cómo se tipificarán (cualitativa y cuantitativamente), cómo se planificará la respuesta a los riesgos y cómo se hará el seguimiento.

### 8.2 Plan de implantación

El adjudicatario deberá presentar una propuesta detallada de plan de implantación, que será revisada y validada por BSM antes de su ejecución. La implantación se realizará de acuerdo con el procedimiento de gestión del cambio establecido por BSM.

Como mínimo, en el plan de implantación se tendrá que definir y concretar los siguientes aspectos:

- Las actividades, los plazos y las responsabilidades correspondientes a las distintas fases del proyecto.
- El perfil, las responsabilidades y la dedicación de los recursos humanos propuestos, tanto propios como subcontractados, para cada una de las tareas del proyecto.
- La presentación, junto con la declaración, de los currículums de los profesionales implicados, incluyendo copia de las titulaciones. Estos currículums deberán detallar la participación en proyectos relevantes relacionados con los servicios solicitados, especificando la duración y el importe. El adjudicatario tendrá que adscribir al proyecto a los profesionales de los cuales haya presentado currículums.
- El calendario de las tareas y los principales hitos del proyecto, incluyendo todas las restricciones relacionadas con aspectos temporales o relacionales.
- La relación de entradas (documentos, requerimientos, etc.) y salidas (documentos, suministros, etc.) previstas para cada una de las fases de las aplicaciones planificadas.
- Los componentes y recursos materiales previstos, así como los requerimientos o condicionantes relacionados con su adquisición, fabricación, recepción, logística e instalación.
- La metodología y procedimientos previstos para el seguimiento y coordinación del proyecto en todas sus fases: especificación, desarrollo, pruebas, homologación, etc.

- La metodología de trabajo propuesta para la realización de los servicios y la implantación de las aplicaciones incluidas dentro del ámbito de suministro del pliego.

### 8.2.1 Cronograma de la transición y ámbito de intervención

A continuación, se presenta un cronograma de la transición con las duraciones máximas previstas en las fases de implantación de los servicios incluidos dentro del ámbito del pliego.

El proyecto se divide en dos fases:

- **Fase I** – Preparación de los servicios de *contact center* actual al adjudicatario. Incluye la subrogación de personal y su formación opcional antes de empezar a prestar el servicio. Un mes y medio máximo de duración desde la fecha indicada por BSM.
- **Fase II** – Traspaso de los servicios de *contact center* al nuevo adjudicatario. Debe realizarse en un plazo máximo de un día desde la fecha indicada por BSM. Esta operación deberá llevarse a cabo de forma ágil y transparente, garantizando la coordinación efectiva y la mínima afectación para todas las partes implicadas.

Obsérvese que tanto las fechas como los hitos del cronograma son estimativos y están sujetos a condiciones temporales (publicación de la licitación, adjudicación, etc.). No obstante, en el cronograma sí que se establece el plazo máximo previsto para cada fase.

- Fecha ideal de inicio fase I, a 1 de abril de 2026
- Fecha ideal fin fase I, a 23 de mayo de 2026
- Fecha ideal de inicio fase II, a 24 de mayo de 2026

Este proyecto implica la implantación de un servicio de *contact center* que debe sustituir el *call center* actual sin que los usuarios/ciudadanos noten el cambio. Para la elaboración del plan de implantación, el adjudicatario deberá tener este hecho en cuenta.

En caso de que la empresa adjudicataria no esté preparada para ofrecer los servicios contratados con garantías en el plazo máximo establecido, hecho que tendrá que validar BSM, deberá hacerse cargo del coste de mantener los servicios del *call center* actual de la empresa adjudicataria actual hasta que asuma los servicios contratados.

- Se deberá contemplar un periodo previo de pruebas y validación del sistema, con el objetivo de verificar que el adjudicatario cumple con todas las funcionalidades requeridas y opera correctamente. Este periodo de validación y pruebas deberá ejecutarse antes del inicio de la migración de los servicios telefónicos y tendrá una duración mínima de quince (15) días naturales, durante los cuales BSM podrá realizar las comprobaciones que considere oportunas.



- Para garantizar la adecuada preparación, el adjudicatario tendrá acceso anticipado a los entornos y recursos necesarios para la realización de las pruebas antes del inicio formal del periodo de validación.
- Antes de la puesta en marcha, el adjudicatario deberá verificar que tiene acceso a todo el *software* necesario y que este funciona de forma correcta.

### **Penalización por incumplimiento del plan de implantación**

BSM podrá aplicar una penalización por el incumplimiento del plazo, imputable al adjudicatario, para el inicio de operación de cada una de las fases especificadas en el pliego técnico o de la mejora de cronograma propuesta por el adjudicatario. Esta penalización será de mil (1.000) euros por día de demora imputable al adjudicatario.

Los retrasos en el plan de implantación darán lugar a la pérdida total de la fianza y, si BSM lo considera oportuno, a la rescisión del contrato. En cualquier caso, el contratista está obligado a responder por los daños y perjuicios que BSM debiera soportar debido al incumplimiento del plazo contractual.

### **8.3 Protección de datos personales**

#### **8.3.1 Tratamiento de datos de carácter personal por parte de BSM**

En cumplimiento de lo dispuesto por la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales, de acuerdo con el Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva 95/46/CE, en la que se regula el derecho de información en la recogida de los datos de carácter personal, se deja constancia de los siguientes extremos:

a) La documentación requerida para licitar en el presente procedimiento que contenga datos de carácter personal es necesaria para la participación en el mismo, de acuerdo con el artículo 6.1 c) RGPD, que se desprende de la Ley 9/2017, de 8 de noviembre, de Contratos del Sector Público.

b) El responsable del tratamiento de sus datos personales es Barcelona de Serveis Municipals, SA, con domicilio en calle Calàbria, 66, 08015 Barcelona, teléfono 93.887.50.34 y correo electrónico [protecciodades@bsmsa.cat](mailto:protecciodades@bsmsa.cat). Asimismo, se informa a los interesados de que BSM ha nombrado a un delegado de Protección de Datos con quien podrán contactar a través del teléfono 938 875 034 o bien a través de la dirección de correo electrónico [dpo@bsmsa.cat](mailto:dpo@bsmsa.cat).

c) En relación con la documentación presentada por los licitadores que contenga datos de carácter personal de personas físicas (trabajadores, personal técnico, colaboradores, etcétera), el licitador garantiza que cuenta con la base de licitud necesaria para facilitar dicha información a la entidad contratante con la finalidad de licitar en el presente procedimiento.

d) La documentación presentada por los licitadores que contenga datos de carácter personal será depositada en las oficinas de la entidad contratante en Barcelona, ubicadas en la calle de Calàbria, 66, 08015, y será tratada por la entidad contratante para la calificación, valoración y comparación de las proposiciones de los licitadores y para dar cumplimiento a las finalidades establecidas en la normativa de contratación pública que sea de aplicación a la entidad contratante. Los destinatarios de esta información serán la propia entidad contratante, así como aquellos terceros que realicen tareas de fiscalización o aquellos terceros que, en la ejecución del contrato, necesariamente deban acceder a la información.

e) La presentación de la oferta y la documentación solicitada implica que el licitador está conforme con que la entidad contratante trate dicha información en los términos informados y, en caso de que resulte adjudicatario, en el marco de la ejecución del contrato. Los datos proporcionados se conservarán durante el tiempo necesario para dar cumplimiento a la finalidad para la cual se recogieron.

Una vez se haya cumplido la finalidad para la cual se recogieron los datos personales o bien cuando usted haya solicitado su supresión, atendiendo al artículo 32 de la Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales, los datos personales serán debidamente bloqueados durante el tiempo necesario para dar cumplimiento a las obligaciones legales que en cada caso correspondan.

f) BSM no prevé la transferencia internacional de datos. No obstante, en caso de que en un futuro se realizara, se tendrá en cuenta y se aplicará lo previsto en la normativa aplicable de protección de datos. Asimismo, no se toman decisiones automatizadas ni se realizan perfilados con los datos personales tratados.

g) Los interesados podrán ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación, oposición y portabilidad dirigiéndose a la entidad contratante, como entidad responsable del tratamiento, en la dirección indicada en la letra b) de la presente cláusula, acreditando siempre su identidad de forma suficiente. Por último, el interesado tendrá derecho a presentar una reclamación ante la Autoridad Catalana de Protección de Datos (<https://apdcat.gencat.cat/>) si considera que BSM no ha tratado sus datos personales de conformidad con la normativa aplicable.

### **8.3.2 Tratamiento de datos de carácter personal por parte del adjudicatario, en nombre de BSM**

En caso de que el contrato conlleve el tratamiento de datos de carácter personal o el acceso del contratista o subcontratista a datos de este tipo, en nombre de BSM, se estará a lo establecido en la disposición adicional vigesimoquinta de la LCSP y en el artículo 28 RGPD. En este supuesto, el acceso a estos datos no se considerará comunicación de datos cuando se cumpla lo descrito en la normativa vigente.



En tal caso, se deberá firmar, de forma obligatoria, el contrato de encargado de tratamiento que se adjunta como **anexo 7**, donde se recogen las obligaciones correspondientes a ambas partes, de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

#### **8.4 Confidencialidad**

El adjudicatario se obliga a no difundir y a guardar el más absoluto secreto de toda la información a la que tenga acceso en cumplimiento del presente contrato y a suministrarla solo al personal autorizado por BSM.

El adjudicatario será responsable de las violaciones del deber de secreto que puedan producirse por parte del personal a su cargo. Asimismo, se obliga a aplicar las medidas necesarias para garantizar la eficacia de los principios de mínimo privilegio y necesidad de conocer, por parte del personal participante en el desarrollo del contrato.

El adjudicatario no podrá hacer uso de la información que se suministra en la documentación de este concurso para otros fines que no sean su utilización para la elaboración de las correspondientes ofertas, y no podrá trasladarse su contenido o copia a terceros.

Se prohíbe expresamente la utilización de análisis funcionales o de requerimientos en beneficio propio de las personas físicas o jurídicas que retiren tal documentación anexa en los presentes pliegos, en caso de que existiera.

Una vez finalizado el presente contrato, el adjudicatario se compromete a destruir con las garantías de seguridad suficientes o a devolver toda la información facilitada por BSM y/o CBSA, así como cualquier otro producto obtenido como resultado del presente contrato.

#### **8.5 Código fuente y propiedad intelectual**

La propiedad intelectual de los trabajos realizados al amparo de este contrato pertenece a BSM/CBSA de forma exclusiva. Los desarrollos, productos o subproductos derivados no podrán ser utilizados sin la debida autorización previa.

Por lo tanto, BSM/CBSA quedan como propietarios de los fondos realizados, sin ningún derecho por parte del adjudicatario.

El adjudicatario renuncia expresamente a cualquier derecho que pueda corresponderle sobre los trabajos realizados como consecuencia de la ejecución del presente contrato y no podrá hacer ningún uso o divulgación de los estudios y documentos utilizados o elaborados sobre la base de este pliego de condiciones, bien sea de forma total o parcial, directamente o extractada, original o reproducida, sin autorización expresa de BSM o CBSA, respectivamente.

El acceso a la información y/o productos protegidos por la propiedad intelectual, propiedad de BSM y CBSA, necesarios para el desarrollo del servicio contratado, no presupone en ningún caso la cesión de estos.

El adjudicatario acepta expresamente que los derechos de explotación de los productos derivados de este pliego corresponden única y exclusivamente a BSM/CBSA. Así pues, el contratado cede, con carácter de exclusividad, la totalidad de los derechos de explotación de los trabajos objeto de este pliego, incluidos los derechos de comunicación pública, reproducción, transformación o modificación y cualquier otro derecho susceptible de cesión en exclusiva, de acuerdo con la legislación sobre derechos de propiedad intelectual.

No obstante, si de esto se deriva algún derecho de autor o inalienable para su autor, el adjudicatario se obliga a hacer una cesión o transmisión de derechos en exclusiva a favor de BSM/CBSA por tiempo indefinido, sin que este hecho le dé derecho a reclamar ningún importe en concepto de compensación y/o indemnización por este concepto.

#### **8.6 Compromiso del modelo de seguridad ISO 27018 y ENS (Esquema Nacional de Seguridad)**

La certificación ISO 27018, publicada el 29 de julio de 2014, es un código de buenas prácticas en verificaciones de protección de datos para servicios de computación en la nube. Esta norma se une a las anteriores ISO / IEC 27001 e ISO / IEC 27002 en el ámbito de gestión de la seguridad de la información y se dirige específicamente a los proveedores de servicios de nube.

El objetivo abiertamente perseguido por la norma es crear un conjunto de normas, procedimientos y controles a través de los cuales los proveedores de servicios en la nube —que, de conformidad con la normativa europea sobre privacidad, actúan como “procesadores de datos”— puedan garantizar el cumplimiento de las obligaciones legales sobre tratamiento de los datos personales. Al mismo tiempo, proporciona a los consumidores potenciales de servicios *cloud* una herramienta comparativa útil para ejercer el derecho de verificar y auditar los niveles de cumplimiento de las regulaciones establecidas por el proveedor.

El adjudicatario declara conocer y se obliga a aplicar y alinearse con las buenas prácticas referidas en esta norma, así como las referidas al ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

#### **8.7 Política ambiental**

El adjudicatario queda obligado a trabajar de acuerdo con la política ambiental de BSM y hacer un uso racional de los recursos naturales y gestionar correctamente los residuos.

Los residuos, sólidos o líquidos, se deberán separar por fracciones y gestionar correctamente mediante un gestor autorizado por la Generalitat de Catalunya. Se deberá comunicar a BSM los gestores escogidos y aportar la documentación relativa a la gestión de residuos: hojas de seguimiento de residuos, ficha de aceptación (en caso de que sea necesario), así como otra información que BSM pueda pedir para tener constancia de ello.

### **8.8 Compromiso de prevención de riesgos laborales**

De acuerdo con la Ley 54/2003, de 12 de diciembre, de reforma del marco normativo de la prevención de riesgos laborales, y el Real decreto 171/2004, de 30 de enero, que desarrolla el artículo 24 de la Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales, la empresa adjudicataria está obligada al cumplimiento de la normativa vigente en materia de prevención de riesgos laborales y, en este sentido, se obliga a entregar a BSM la siguiente documentación:

- Evaluación de los riesgos relacionados con la actividad que tenga previsto realizar.
- Plan de prevención para el control de los riesgos detectados.
- Medidas de prevención y protección que el personal de BSM deberá tener en cuenta ante estos riesgos.
- Lista de los trabajadores que accederán a las instalaciones.
- Justificantes de la formación de los trabajadores conforme han sido informados de los riesgos a los que están expuestos y las medidas de protección que deben tener en cuenta.
- Informes de aptitud de estos trabajadores en relación con sus tareas. Contrato con la entidad aseguradora de accidentes de trabajo y enfermedad profesional.
- Justificantes de entrega de equipos de protección individuales a los trabajadores.

BSM se obliga a entregar al adjudicatario la documentación correspondiente a la prevención, con relación a la instalación, que es la siguiente:

- Evaluación de los riesgos relacionados con los sitios donde tenga previsto realizar la actividad.
- Plan de prevención para el control de riesgos detectados.
- Medidas de prevención y protección que el personal del promotor deberá tener en cuenta ante estos riesgos.

### **8.9 Política de gestión del cambio**

El despliegue de nuevas versiones, modificaciones en los servidores o cambios en configuraciones de los entornos productivos se realizará siguiendo el proceso corporativo de gestión del cambio de BSM.

El licitante deberá tener en cuenta las siguientes premisas a la hora de gestionar los cambios de configuración.

BSM planifica el 80 % de las PDC con 3 o 4 días de preaviso y esperando la confirmación de los proveedores para su planificación, pero en otros casos más urgentes las PDC se tendrán que ejecutar cumpliendo los ANS correspondientes a las peticiones, en función de su prioridad.

El licitador podrá planificar y crear PDC en el ámbito de su responsabilidad, para hacer los cambios necesarios en la infraestructura soportada, validadas y consensuadas con Sistemas de BSM:

En estos casos tendrá que cumplimentar todos los campos de la plantilla PDC, incluyendo el plan de pruebas pertinente, para validar el correcto funcionamiento del servicio. Además, tendrá que colaborar con los usuarios clave o proveedores para la realización de las pruebas de validación y de aceptación.

El licitador recibirá las peticiones de cambio (PDC) aportadas por Sistemas B:SM y tendrá que planificar y verificar las acciones descritas para ejecutarlas según las indicaciones del PDC (es el caso más común de gestión del cambio).

Tendrá que ejecutar el cambio fuera del horario de oficina, si lo determinan los responsables de BSM o si el impacto del cambio en el funcionamiento de los usuarios así lo requiere.

#### **8.10 Estándares técnicos TIC**

BSM pone a disposición de los licitadores, como anexo a este pliego, el documento de estándares tecnológicos TIC. En este anexo se especifican las tecnologías, las políticas y los procedimientos de la Unidad de Operaciones del Departamento de Sistemas de la Información de BSM vigentes, y de obligado cumplimiento por las empresas que participan en esta contratación.

El adjudicatario manifiesta conocer los estándares técnicos de BSM y se obliga a aplicarlos para garantizar la correcta ejecución y calidad de los servicios que se prestarán bajo este contrato.

#### **8.11 Herramientas de soporte al servicio**

BSM dispone de herramientas corporativas para apoyar la gestión y operación de los diferentes servicios y proyectos. En el caso de identificar que para llevar a cabo la ejecución de este contrato el adjudicatario necesita acceso a alguna de ellas, BSM dará acceso sin coste al adjudicatario a los sistemas requeridos.

El adjudicatario hará uso obligatoriamente de las herramientas de apoyo que BSM considere necesarias para llevar a cabo la ejecución de este contrato.

Raúl Ganzinelli Aguilera  
Jefe Unidad Servicio al Cliente  
Barcelona de Serveis Municipals, SA

## 9. GLOSARIO

### After call work

Es el tiempo inmediatamente posterior a una llamada durante el cual el agente realiza tareas complementarias tales como la tipificación, la actualización de datos o la anotación de incidencias relacionadas con la gestión recién realizada.

### Atenciones / Conversaciones resueltas

El porcentaje o número de interacciones con clientes en las que se ha conseguido resolver satisfactoriamente su consulta o incidencia dentro de una única conversación tipo chat.

### Campaña comercial o de fidelización

Es una acción estratégica, planificada y acotada en el tiempo, con unos objetivos concretos, destinada a comunicar, promover o conseguir un resultado determinado dentro de un ámbito específico y dirigida a un cliente objetivo concreto.

### Caso resuelto / Tarea realizada

No se requieren más acciones por parte del agente ni del cliente, ya que el problema ha sido solucionado o la petición/tarea ha sido completada.

### Coeficiente de simultaneidad

Es un indicador utilizado en entornos de *contact center* (especialmente en canales digitales como el chat o las redes sociales) para medir cuántas conversaciones puede gestionar un agente al mismo tiempo.

### Contacto útil

En las llamadas salientes, se considera contacto útil aquel en que el agente ha hablado con el cliente y ha obtenido una respuesta clara sobre la propuesta comercial o comunicación realizada.

### DTMF

DTMF (*dual-tone multi-frequency*) son los tonos que genera un teléfono cuando se pulsa una tecla del teclado numérico (por ejemplo, cuando pulsamos un número durante una llamada). Cada tecla emite una combinación única de dos frecuencias que el sistema puede reconocer.

### Equipo de gestión

El conjunto de personas del equipo del proveedor que se hará cargo de la dirección y operativa del servicio de BSM.

### Tarea de *back office*

Aquella tarea que no tiene que ver con una gestión en vivo con el cliente, como puede ser la gestión de casos a través del sistema CRM.

**Envíos:** es una tarea de *back office* específica que consiste en la preparación, gestión y envío de *welcome packs* al cliente.

### Tarea no registrada

Una actividad realizada por un agente que no ha quedado registrada en el sistema o aplicación correspondiente, no quedando, por lo tanto, constancia formal de su ejecución.

### Tiempo medio de operación (TMO)

Se entiende como el sumatorio de los tiempos que han tardado los agentes en realizar atenciones o interacciones que les han sido asignadas dividido por el número de atenciones realizadas. En este tiempo se incluye *el after call work*.

### Tiempo medio de resolución (TMR)

Es el tiempo medio que se tarda en resolver una consulta, incidencia o solicitud de un cliente vía chat, desde el momento en que se abre hasta que se cierra definitivamente. Un TMR bajo indica una capacidad de resolución alta y efectiva. Para calcular el TMO en base al TMR, se divide este por el número de conversaciones simultáneas que puede gestionar un agente.

### Llamada atendida

Es una llamada entrante que ha llegado a ser descolgada por un agente, con una duración mínima superior a 3 segundos.

#### Llamada comercial, de fidelización o de información

Son llamadas que normalmente se realizan como parte de una campaña con el objetivo de actualizar al cliente, reforzando la relación entre BSM y este para mejorar su retención y satisfacción.

#### Llamada entrante

Aquella llamada que busca un agente para que le atienda.

#### Llamada no atendida/abandonada

Es una llamada entrante que, por las condiciones puntuales del servicio en el momento de la misma, no ha podido ser atendida por un agente y se pierde.

#### Llamada saliente

Llamada realizada por parte de un agente para comunicaciones con los clientes.

#### Welcome packs

Paquete que se envía a los nuevos usuarios del servicio de Bicing. La preparación, gestión y envío de los mismos conforman el grueso de las tareas de envío de *back office* de tipo “envíos”.